SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004

LE RAPPORT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Québec

- **Le rapport du président-directeur général**

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

L'agence Contrôle routier Québec

106-00673/

Québec, le 29 avril 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2004.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence de contrôle routier rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et de ses engagements en matière de service à la clientèle.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Michel Després

SAAQ 1

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44560-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Québec, le 22 avril 2005

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2004.

Le rapport de la Société fait état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, d'administration du régime d'assurance automobile, de sécurité routière et de gestion des ressources, de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, il rend compte des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire. Il présente les états financiers vérifiés de ce fonds ainsi que ceux de la Société.

Le rapport de l'agence de contrôle routier présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et des engagements qu'elle a pris en matière de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

John Harbour

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS 7

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 10

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 14

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES 15

INTRODUCTION 16

LA SOCIÉTÉ 17

- La mission 17
- Un peu d'histoire 18
- La direction 19
- L'organisation administrative 22
- La clientèle et les partenaires 25
- Le traitement des plaintes 26

ANNEXE 1
Les lois et les règlements appliqués par la Société 28

ANNEXE 2
Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec 30

FAITS SAILLANTS

Les lignes qui suivent présentent quelques faits saillants de l'année 2004 en ce qui concerne la Société de l'assurance automobile du Québec.

LE RÉGIME D'ASSURANCE

Depuis son entrée en vigueur, en mars 1978, le régime québécois d'assurance automobile a versé environ 11 milliards de dollars à plus de 780 000 personnes accidentées de la route.

La mise sur pied du Fonds d'assurance automobile du Québec

Le projet de loi n° 55, Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a été sanctionné le 17 décembre 2004. Il a permis de mettre en place, rétroactivement au 1er janvier 2004, une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec. Le patrimoine de ce fonds est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. De plus, ce projet de loi confie à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance. Toutefois, la Société doit obtenir l'avis d'un conseil d'experts, constitué à cette fin, qui tiendra une consultation publique sur la question.

Le projet de loi prévoit également que le programme d'adaptation des véhicules routiers pour les personnes handicapées ne sera plus à la charge des cotisants et que la contribution du Fonds d'assurance au financement du transport par ambulance prendra fin le 31 mars 2005.

Le sous-financement du régime d'assurance automobile

Pour la première fois depuis sa création, le régime québécois d'assurance automobile est sous-capitalisé. Au 31 décembre 2004, l'actif du Fonds d'assurance automobile du Québec ne permettait de garantir que 92 p. 100 des engagements envers les victimes de la route.

Pour 2004, le déficit de financement de l'année courante est de 448 millions de dollars. Compte tenu des revenus et des dépenses afférents aux années antérieures, le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 se chiffre à 163 millions de dollars.

Au 31 décembre 2004, ce fonds d'assurance est sous-financé : les sommes perçues annuellement ne comptent que pour 62 p. 100 des dépenses d'une nouvelle année d'assurance.

En 2004, pour chaque dollar versé en contribution d'assurance, les assurés ont reçu 1,50 $ en indemnités et en services. Dans la situation souhaitable, c'est 88 cents qu'ils devraient recevoir.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'évolution du bilan routier

Depuis 2001, le nombre de décès ne baisse plus, voire remonte légèrement. De plus, le nombre de blessés graves suit une tendance à la hausse.

La vitesse excessive et la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool sont les deux principales causes d'accidents avec décès et blessés. En 2004, ces deux facteurs réunis expliquent 55 p. 100 des décès de la route.

Le projet de loi n° 29

Le projet de loi n° 29 (2004, c. 2), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 6 avril 2004 :

- introduit de nouvelles dispositions touchant la conduite d'un véhicule lourd;
- prévoit qu'un agent de la paix peut exiger la vérification photométrique des vitres teintées situées de chaque côté du poste de conduite;
- stipule que le Code de déontologie des policiers du Québec s'applique à tous les contrôleurs routiers et aux personnes qui exercent une autorité sur eux.

Les campagnes de promotion

En 2004, la Société a encore une fois reçu de nombreux prix pour ses activités de promotion de la sécurité routière. Parmi les campagnes menées, mentionnons :

- *Prévoyez le coup! Lorsqu'on boit, on ne conduit pas* (sur la conduite avec les facultés affaiblies);
- *Parce qu'il y a les autres. Pensez-y... ralentissez!* (sur la vitesse au volant);
- *La vitesse peut vous ralentir pour la vie* et *La vitesse peut laisser un grand vide pour toujours* (à l'intention des jeunes conducteurs).

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Le sous-financement

Le déficit des revenus sur les dépenses de la Société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004 atteint 42 millions de dollars. Attribuable au mandat de gestion de l'accès au réseau routier, ce déficit découle principalement de l'insuffisance de la tarification administrative de certains services, comme le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules. En 2004, pour chaque dollar de tarification administrative perçu, la Société a dû soutenir un coût de 1,44 $.

Les moteurs de forte cylindrée

Le projet de loi n° 60 (2004, c. 35) a été sanctionné le 17 décembre 2004. Il crée la Société de financement des infrastructures locales du Québec, dont la mission est d'aider financièrement les organismes municipaux à réaliser divers projets d'infrastructures.

Ce projet de loi prévoit que le financement de cette société provient d'un droit d'immatriculation additionnel visant certains véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée. La Société de l'assurance automobile du Québec est chargée de la perception de ce droit. À compter de janvier 2005, un tel droit sera imposé à l'égard de véhicules automobiles munis d'une cylindrée de 4 litres ou plus.

LA QUALITÉ DES SERVICES

La prestation électronique de services

En 2004, le site Web de la Société a été visité à près de 2 200 000 reprises (une augmentation de 59 p. 100 par rapport à l'année 2003).

En mai 2004, la Société a adhéré au Service québécois de changement d'adresse. De mai à décembre, ce nouveau service a enregistré plus de 88 000 changements d'adresse.

Depuis juin 2004, les services suivants sont disponibles dans le site Web de la Société :

- la demande de l'état de son dossier de conduite (18 213 demandes de juin à décembre);
- le remisage d'un véhicule (10 531 transactions de juin à décembre);
- la mise au rancart d'un véhicule (630 transactions de juin à décembre);
- un test de connaissances en ligne sur la conduite automobile (175 000 utilisateurs de juin à décembre).

De plus, à la fin de 2004, 323 concessionnaires étaient agréés pour immatriculer en ligne, directement de leur établissement, les véhicules neufs ou usagés vendus par leurs soins. Plus de 86 000 transactions d'immatriculation ont été faites de cette manière.

Enfin, tous les mandataires en vérification mécanique sont maintenant reliés électroniquement à la Société.

Les services aux personnes accidentées

Le déploiement du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires s'est achevé en mars 2004, avec la mise en place de celui-ci pour la clientèle de la région de Montréal.

En 2004, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Dès la première année de son application, ce processus a fait en sorte que 40 p. 100 des personnes qui avaient manifesté leur intention de produire une demande de révision renoncent à le faire.

Par ailleurs, depuis février 2004, le réviseur a la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur.

Les services téléphoniques

En 2004, la Société a reçu pas moins de cinq prix en rapport avec l'optimisation de son centre d'appels et son expansion vers Murdochville, l'année précédente.

Mentionnons également que, depuis juin 2004, les préposés aux renseignements du secteur de l'indemnisation disposent d'un nouvel outil informatique de soutien à la tâche.

En 2004, le nombre d'appels traités par le centre d'appels de la Société s'élève à 15 p. 100 de plus qu'en 2003.

La gestion de la diversité

En 2004, la Société est devenue la première organisation parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec à adopter une politique sur la gestion de la diversité. Cette politique aborde toutes les différences, et elle s'applique aussi bien au personnel qu'à la clientèle.

La réfection des points de service

En 2004, la Société a réorganisé ses services sur l'île de Montréal en ce qui concerne le permis de conduire, l'immatriculation et l'évaluation des conducteurs. Cette réorganisation a entraîné, notamment, la fermeture du centre de services de la rue Maisonneuve et le déploiement des services d'évaluation théorique et pratique des conducteurs, pour la classe promenade, sur trois centres de services au lieu d'un seul.

Par ailleurs, la réfection des 152 points de service se poursuit. En 2004, le nombre de nouveaux postes-photos installés dans l'ensemble du réseau s'élève à 236.

L'étalement des paiements

À compter de mars 2005, plus de 45 000 propriétaires d'autobus et de véhicules routiers de 3 000 kg ou plus pourront se prévaloir d'un nouveau programme de paiement étalé des droits d'immatriculation.

LA RÉCUPÉRATION DES AMENDES IMPAYÉES

En mai 2004, la Société, en collaboration avec ses partenaires d'autres ministères et des cours municipales, a mis en œuvre certaines dispositions du projet de loi n° 6 (2003, c. 5) visant la récupération des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. Rappelons que les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et l'interdiction de la mise en circulation de véhicules.

LE MESSAGE DU **PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Au nom des membres du Conseil d'administration, de la direction et de tout le personnel, j'ai le plaisir, en tant que président-directeur général, de présenter le rapport annuel de gestion 2004 de la Société de l'assurance automobile du Québec. Je profite de l'occasion pour faire état des questions importantes qui m'interpellent.

La Société de l'assurance automobile du Québec est une société d'assurances qui indemnise les personnes accidentées pour les dommages corporels subis à la suite d'un accident de la route. Elle n'est pas que cela cependant. En tant qu'organisme d'État, elle est investie d'une responsabilité sociale particulière. Ainsi, elle met tout en œuvre pour favoriser la réadaptation et la réinsertion sociale de ces personnes.

La Société occupe aussi une place prépondérante dans le domaine de la sécurité routière. En cette matière, elle exerce un mandat de prévention et de promotion, principalement en ce qui concerne le comportement des usagers de la route et les normes de sécurité des véhicules routiers. De façon connexe, elle gère l'accès au réseau routier et fournit aux usagers de la route des services de qualité pour tout ce qui touche au permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules. Par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, elle contrôle le transport sur route des personnes et des marchandises. Elle exerce également d'autres mandats pour le compte du gouvernement, comme la gestion de l'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées et la mise en œuvre de mesures favorisant la récupération des amendes impayées.

Chacun des éléments de la mission de la Société recèle sa part de défis importants à relever. Parmi ceux-ci, toutefois, la pérennité du régime d'assurance me paraît devoir retenir, en priorité, l'attention.

LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ

D'aucuns croient que la santé financière de la Société de l'assurance automobile du Québec est florissante. Sans doute cette perception était-elle fondée il y a plusieurs années. C'est loin d'être le cas aujourd'hui. En effet, depuis 2001, les états financiers annuels de la Société révèlent un déficit des revenus sur les dépenses toujours plus important : 33 millions de dollars en 2001, 160 millions de dollars en 2002 et 349 millions de dollars en 2003. D'année en année, le sous-financement du régime d'assurance automobile s'accentue. La cause principale de cette situation est bien connue : les contributions d'assurance sont insuffisantes.

À l'heure actuelle, le conducteur-propriétaire d'un véhicule de promenade qui n'a aucun point d'inaptitude dans son dossier verse 130 $ par année en contributions d'assurance; c'est moins que les 133 $ qu'il versait il y a une vingtaine d'années. Or, depuis 1985, la hausse de l'indice des prix à la consommation a été de 70 p. 100 et la hausse des primes d'assurance automobile pour dommages matériels a été du même ordre. À la Société, durant la même période, l'indemnité moyenne par victime a plus que doublé, passant, en dollars de 2004, d'un peu moins de 8 500 $ à près de 17 500 $. La logique aurait donc voulu que les contributions des cotisants soient, elles aussi, indexées ou autrement ajustées à la hausse. Pourtant, ce ne fut pas le cas, et ce, pour deux raisons principales.

D'abord, jusqu'à l'année 2000, le rendement des placements était suffisamment élevé pour compenser l'insuffisance des contributions d'assurance. Ensuite, l'amélioration constante du bilan routier contribuait à limiter la croissance du coût du régime d'assurance. Ainsi, de 1985 à 2001, pendant que le parc de véhicules s'accroissait de 45 p. 100 et que le nombre de titulaires de permis de conduire augmentait de 26 p. 100, le nombre de blessés légers diminuait de 17 p. 100 et le nombre de blessés graves, de près de 34 p. 100, tandis que le nombre de décès chutait de 56 p. 100.

Depuis 2001, la situation est tout autre. Comme chacun sait, en 2001 et en 2002, le rendement des placements a connu une baisse substantielle, ce qui a occasionné à la Société un très important manque à gagner. Même si le marché s'est rétabli depuis, il n'en demeure pas moins que le rendement moyen sur nos placements, de 2000 à 2004, n'a été que de 3,2 p. 100. Pour beaucoup, cette chute des revenus de placements a servi de révélateur de l'état inquiétant de sous-financement du régime d'assurance.

À cette situation précaire s'est ajoutée la hausse constante du coût du régime. Depuis 2001, le nombre de décès ne diminue plus et le nombre de blessés graves est nettement à la hausse de même que, dans une moindre proportion, le nombre de blessés légers. Il y a donc davantage de victimes à soigner et à indemniser. En outre, les personnes bénéficiant de rentes de remplacement du revenu sont toujours plus nombreuses et il y a augmentation des frais associés aux soins de santé et de réadaptation. Tous ces facteurs viennent aggraver le sous-financement du régime d'assurance.

DES GESTES DÉTERMINANTS DU GOUVERNEMENT

En 2004, confronté à la situation financière problématique de la Société, le gouvernement passait à l'action. Le 13 mai 2004, le ministre des Transports présentait à l'Assemblée nationale un projet de loi mettant en place, rétroactivement au 1er janvier 2004, une fiducie dite d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec. Ce fonds est consacré à l'indemnisation et au traitement des personnes accidentées, mais aussi aux activités de sécurité routière, cela en vue de réduire les risques associés à l'usage de la route. Il ne peut être utilisé à d'autres fins que celles-là.

Avec cette fiducie, la Société se voit confortée dans son rôle d'assureur public et sa mission d'assurance automobile se distingue clairement de ses autres mandats. Dorénavant, les contributions d'assurance constitueront un patrimoine fiduciaire distinct, indépendant des choix du gouvernement sur le plan budgétaire. De plus, parce qu'il est essentiel que la Société puisse tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes de la route, la loi lui fait l'obligation de rétablir, graduellement, sa situation financière.

Le gouvernement a accompli d'autres gestes. Ainsi, depuis 1997, la Société finançait le programme d'adaptation de véhicules pour des personnes handicapées qui n'étaient pas accidentées de la route ainsi que la délivrance des vignettes de stationnement pour l'ensemble des personnes handicapées. Pour 2004, cela a entraîné une dépense de 9,8 millions de dollars. Dans le passé, cette dépense devait être financée à même les revenus d'assurance de la Société. Depuis le 1er janvier 2004, le financement de ces deux programmes est assuré par le ministère des Transports, à l'intérieur du périmètre comptable du gouvernement.

De la même façon, durant plusieurs années, la Société a subi un manque à gagner dans le domaine d'affaires des permis de conduire et de l'immatriculation. Ce déficit, qui résultait de tarifs administratifs insuffisants, était épongé à même les revenus provenant des contributions d'assurance. Pour 2004, cela représentait une somme de 42 millions de dollars. Le gouvernement a accepté le principe selon lequel il comblera ce manque à gagner pour 2004 et continuera à le faire tant que la Société n'aura pas été en mesure de régulariser la situation. Ce déficit ne devrait donc pas avoir d'effet sur le Fonds d'assurance automobile du Québec.

Enfin, depuis nombre d'années, à même les contributions d'assurance reçues des cotisants, la Société versait au Fonds consolidé du revenu une subvention au transport par ambulance. En 2004, le montant en cause était d'environ 51 millions de dollars. À compter du 1er avril 2005, cette somme n'est plus soustraite du patrimoine d'assurance.

Au total, donc, ces trois dernières mesures mettent un terme au prélèvement annuel de plus de 100 millions de dollars dans la caisse des assurés.

Il y a lieu de saluer ces récentes mesures que le gouvernement a prises : elles démontrent clairement la volonté de redresser les finances de la Société et d'assurer la sécurité et la stabilité du régime d'assurance pour les années à venir.

LES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2004

En raison des changements administratifs et comptables, les états financiers de 2004 ne se comparent pas directement à ceux des années antérieures. Néanmoins la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec est très nette : un déficit global des revenus sur les dépenses de 163 millions de dollars, un déficit accumulé de 617 millions de dollars et, pour la première fois, un état de sous-capitalisation.

Le déficit aurait été beaucoup plus important n'eût été l'excellent rendement, de 14,6 p. 100, sur les placements gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec et l'adoption, dès 2004, de la comptabilisation de l'actif à sa juste valeur. Cette nouvelle convention comptable reflète une tendance internationale et découle d'une nouvelle norme sur les instruments financiers. En utilisant cette méthode, les résultats financiers globaux reflètent mieux la valeur réelle de l'actif, mais ils deviennent plus sujets à fluctuation au rythme des réactions du marché.

À cette fin, les résultats de l'année courante sont plus révélateurs. En 2004, les revenus atteignaient 743 millions de dollars[1] alors que les dépenses s'élevaient à 1 191 millions de dollars. Le déficit de financement de l'année courante est donc de 448 millions de dollars.

Par ailleurs, au 31 décembre 2004, le taux de capitalisation du Fonds d'assurance automobile du Québec n'était que de 92 p. 100. Cela signifie qu'à cette date, l'actif de ce fonds ne correspondait qu'à un peu plus des neuf dixièmes de la valeur actuelle de ses engagements envers les victimes de la route.

Un redressement est donc plus que nécessaire.

LA NÉCESSITÉ DE PASSER À L'ACTION

S'il n'est pas trop tard pour redresser la situation, il n'y a pas non plus de temps à perdre pour mettre en place les solutions qui nous permettront d'atteindre l'équilibre budgétaire. C'est par un formidable travail d'équipe que nous y parviendrons, avec la participation de tous ceux et celles qui entourent et composent la Société : les membres du gouvernement, le ministère des Transports, les membres du conseil d'administration, les gestionnaires, les employés, les partenaires et les assurés eux-mêmes.

1. Ce montant ne comprend pas les autres revenus de placements.

Au cours de 2005, nous mettrons en œuvre divers travaux en vue d'optimiser toutes les facettes de notre organisation. Nous ferons en sorte que les activités et les investissements soient recentrés sur l'accomplissement de la mission de la Société : protéger et assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Du côté de l'assurance, en collaboration avec les partenaires du milieu de la santé, nous allons revisiter tous les aspects de l'indemnisation et des services aux personnes accidentées. Du côté de la sécurité routière, en collaboration avec nos partenaires des milieux du transport et de la sécurité publique, nous allons examiner des moyens de renforcer notre action en vue de réduire le nombre de victimes de la route, particulièrement en ce qui concerne les facteurs d'accidents comme la vitesse excessive, l'alcool au volant ou les comportements à risque.

L'objectif est simple : pour des raisons d'équité entre les cotisants, nous devons veiller à ce que la Société soit bien administrée et à ce que, chaque année, les revenus du Fonds d'assurance automobile du Québec couvrent le coût projeté des accidents de l'année. Nous devons également viser à ce que les contributions d'assurance reflètent le risque d'assurance que représente chaque catégorie de cotisants.

Mes premiers mois à la tête de la Société sont venus confirmer que la Société de l'assurance automobile du Québec est un véritable joyau du Québec, une organisation à peu près unique en Amérique, enviée de plusieurs gouvernements. Je n'ai pas été surpris de constater que, dans chacun de ses domaines d'affaires, la Société compte des réalisations importantes à son actif, notamment sur le plan de l'amélioration de la qualité du service. Tous les employés de la Société peuvent être fiers de cette institution.

Je tiens à remercier le ministre des Transports, monsieur Michel Després, pour la confiance qu'il m'a témoignée. Je remercie aussi les membres du Conseil d'administration et toute la direction de la Société pour leur accueil et leur soutien. De jour en jour, je constate leur haut degré d'engagement envers la Société et leur enthousiasme sans équivoque pour relever les défis qui nous attendent.

Pour la Société, 2005 sera une année charnière, une année marquée par des décisions stratégiques. J'invite tous ceux et celles qui ont à cœur de mettre leur compétence et leur talent au service de « la personne avant toute chose » à se joindre à moi pour redresser la situation. Il y va de l'avenir de la Société et de celui du régime public d'assurance automobile.

Le président-directeur général,

John Harbour

Québec, avril 2005

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

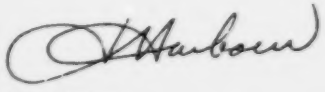
La fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, la clientèle et les partenaires de la Société;
- présente les activités du Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que les états financiers vérifiés de ce fonds au 31 décembre 2004;
- expose les autres services de la Société, ses ressources et ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2004;
- présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2001-2005 révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005* ainsi que les résultats obtenus au cours de l'année 2004;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et les résultats obtenus par celle-ci.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2004.

Le président-directeur général,



John Harbour
Québec, avril 2005

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail accompli au cours d'un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification et des Enquêtes,

Denis Pelletier
Québec, avril 2005

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie aux responsabilités générales de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). C'est pourquoi elle rend compte, annuellement, à l'Assemblée nationale des résultats qu'elle a obtenus à l'égard des engagements de son plan stratégique et de ceux de sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, une des vice-présidences de la Société est constituée en agence sous le nom de Contrôle routier Québec; elle produit donc un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

Enfin, avec l'entrée en vigueur du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, la Société a été investie d'un nouveau mandat, celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle doit produire un rapport annuel à l'Assemblée nationale.

LA PRÉSENTATION DU RAPPORT

Pour ce qui est de l'année 2004, il a été décidé de satisfaire aux exigences précitées en publiant les cinq fascicules suivants :

- *Le rapport du président-directeur général*. C'est le présent fascicule. Il comprend notamment le message du président-directeur général et la présentation de la Société;
- *Le Fonds d'assurance automobile du Québec*. Ce fascicule constitue le rapport annuel du Fonds d'assurance automobile. Il en présente les états financiers vérifiés et fait état des activités et des ressources correspondantes;
- *Les autres services, le personnel et les ressources*. Ce fascicule décrit les services de la Société qui ne se rapportent pas au Fonds d'assurance automobile du Québec, et donne une vue d'ensemble des ressources afférentes et de leur utilisation. Il comprend les états financiers vérifiés de la Société;
- *Les résultats*. Ce fascicule comprend la reddition de comptes à l'égard, d'une part, des objectifs du Plan stratégique 2001-2005 de la Société, lequel a été révisé en 2003 pour tenir compte des changements survenus et des nouvelles priorités gouvernementales, et, d'autre part, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens révisée, qui a été rendue publique le 1er juillet 2003;
- *L'agence Contrôle routier Québec*. Ce fascicule contient le rapport annuel de gestion 2004 de l'agence Contrôle routier Québec.

Mentionnons que tous ces documents sont disponibles dans le site Web de la Société. De plus, il s'y trouve un sixième document qui regroupe des renseignements complémentaires. Dans les précédents rapports annuels de gestion, ceux-ci étaient présentés en annexe.

LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière, et elle voit à l'application partielle de sept autres lois en vertu d'ententes prévues dans ce code[2].

LA MISSION

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins,

- **en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec,**
  - **elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation;**
  - **elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention;**
  - **elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;**
- **elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;**
- **elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des marchandises.**

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, ou avec l'un de ses ministères ou organismes, comme le programme d'adaptation de véhicules et les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées.

De concert avec ses partenaires publics et privés, la Société exerce parallèlement son action en assurance automobile et en sécurité routière.

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, telle qu'elle a été modifiée par le projet de loi n° 55[3], prévoit que la Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité,

- elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité, mis en place par la Loi sur l'assurance automobile. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique. De plus, dans le but de réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation lorsque leur condition physique le justifie;
- elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire, ce qui permet de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures;
- en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, elle recommande les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application. Elle met également au point des politiques et des programmes en matière de sécurité routière, et elle en fait le suivi;
- elle perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance. Elle a aussi la responsabilité de fixer le taux des contributions d'assurance automobile, après avoir obtenu et rendu public l'avis d'un conseil d'experts constitué à cette fin.

2
La liste des lois et des règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent fascicule.

3
Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34, Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a été sanctionné et est entré en vigueur le 17 décembre 2004. Pour l'essentiel, cette loi a pris effet le 1er janvier 2004.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère l'accès au permis de conduire et s'assure que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires pour conduire. Elle gère l'immatriculation des véhicules et s'assure que les véhicules respectent les normes établies en vue de favoriser la sécurité routière. Elle perçoit, pour le compte du gouvernement, les droits et les taxes afférents.

Enfin, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec[4], elle contrôle, sur l'ensemble du territoire québécois, le respect des normes afférentes au transport de personnes et de marchandises.

Des actions empreintes de valeurs

Les valeurs[5] qui sous-tendent les actions de la Société, de même que celles de son personnel, envers sa clientèle sont :

- la primauté du client;
- la qualité du travail;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- la responsabilisation des employés et employées;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

De plus, la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence sont les valeurs qui guident les gestionnaires, et qui favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

UN PEU D'HISTOIRE

En août 1977, la Régie de l'assurance automobile du Québec voyait officiellement le jour pour administrer le nouveau régime public d'assurance automobile du Québec. Ce régime sans égard à la responsabilité est entré en vigueur le 1er mars 1978. Il permettait aux victimes d'accidents de la route d'obtenir rapidement une compensation financière pour combler les pertes économiques résultant des dommages corporels subis dans un accident de la route. Par conséquent, à cette fin et à partir de ce moment, aucune action en justice ne pouvait être recevable ni nécessaire.

Auparavant, le régime d'assurance automobile en vigueur au Québec était soumis aux règles générales de la responsabilité civile. Il était souvent difficile et coûteux d'établir la responsabilité d'un individu et de lui réclamer une indemnisation, sous réserve, par ailleurs, qu'il soit solvable. Une partie seulement des pertes économiques pouvait ainsi être compensée, et ce, au prix de frais et de délais importants. De plus, les primes d'assurance ne cessaient d'augmenter. Cette situation a motivé le gouvernement à mettre sur pied un comité d'étude et puis, quelques années plus tard, à proposer à l'Assemblée nationale de mettre en place un régime d'assurance public sans égard à la responsabilité pour les dommages corporels subis dans un accident de la route.

En 1980, comme la Régie de l'assurance automobile se finançait en percevant une contribution d'assurance sur les permis de conduire et sur l'immatriculation des véhicules routiers, le gouvernement a décidé, de transférer sous sa responsabilité les activités du Bureau des véhicules automobiles du ministère des Transports. De ce fait, la Régie recevait également le mandat de promouvoir la sécurité routière.

En 1990, la Régie de l'assurance automobile du Québec devient la Société de l'assurance automobile du Québec et obtient la responsabilité du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises. Recouvrant la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation, l'organisation ainsi édifiée peut être considérée comme un modèle hors pair de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques de la route. Ces diverses facettes de l'intervention de la Société lui confèrent un rôle déterminant dans l'amélioration du bilan routier, dont les bénéfices reviennent à l'ensemble de la collectivité.

L'année 2004 marque la mise sur pied du Fonds d'assurance automobile du Québec. Ce fonds est une fiducie d'utilité sociale dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées de la route de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

Au cours des vingt-six années écoulées depuis l'entrée en vigueur du régime d'assurance automobile, la Société a versé plus de 11 milliards de dollars en indemnités à quelque 780 000 personnes accidentées; de plus, au cours de la même période, par 10 000 véhicules autorisés à circuler, le nombre de décès a été réduit de près de 79 p. 100 et le nombre de blessés graves, de 56 p. 100[6]. Elle peut donc être fière de sa contribution à la collectivité québécoise.

4.
L'agence Contrôle routier Québec est une vice-présidence de la Société dédiée au contrôle routier. En tant qu'agence, elle produit son propre rapport annuel de gestion. Celui-ci fait l'objet du fascicule intitulé *Le contrôle routier*.

5.
Signalons qu'en 2004, la Société a amorcé la révision de ses valeurs organisationnelles.

6.
Le nombre de décès est passé de 6,0 à 1,2 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler; le nombre de blessés graves est passé de 26,1 à 11,6 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler.

LA DIRECTION

Le président-directeur général

Le président-directeur général de la Société est nommé par le gouvernement. Il assume les responsabilités relatives à la gestion de la Société et, à ce titre, préside le conseil d'administration et le comité de direction de la Société.

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé du président et de onze autres membres nommés par le gouvernement. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[1], en vigueur depuis le 1er septembre 1999.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude des questions particulières, il constitue des comités *ad hoc* auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir six séances par année au moins. En 2004, il en a tenu neuf.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé du président-directeur général et de trois autres personnes nommées au sein du conseil d'administration. Il a pour mandat, notamment, d'évaluer l'efficacité des contrôles internes et financiers, et de s'assurer que les exigences propres à une saine gestion sont respectées. Il analyse les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration. Ce comité doit tenir deux séances par année au moins; en 2004, il en a tenu six.

Le comité des services à la clientèle

Le comité des services à la clientèle est composé de cinq personnes nommées par le conseil d'administration, dont trois sont désignées parmi ses membres. Son mandat consiste, notamment, à évaluer les orientations, les stratégies et les mesures prises à l'égard du service à la clientèle et à l'endroit de l'image de marque de la Société. Ce comité se réunit au besoin. En 2004, il a tenu deux séances.

Le comité sur les technologies de l'information

Le comité sur les technologies de l'information est composé de trois personnes désignées au sein du conseil d'administration. Son mandat consiste, notamment, à veiller au développement harmonieux de l'informatique, à examiner la pertinence et le coût des choix technologiques et à analyser le budget des dépenses en informatique. Ce comité se réunit au besoin. En 2004, il s'est réuni trois fois.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de huit membres, dont le président-directeur général, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. La directrice générale de la Planification et de la coordination et le directeur du Secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité, qui constitue l'équipe de direction, se réunit généralement aux deux semaines.

1. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent fascicule.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général
Société de l'assurance
automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENT

Ludger St-Pierre
Affaires
Directeur adjoint -
Développement
Fondation de l'U.L.

Ida Crasto
Affaires
Andersen-Sima Maritime inc.

André Lesage
Comptabilité
Heenan Blaikie

Céline Garneau
Droit
Langlois, Kronström,
Desjardins

André Gauthier
Affaires
André Gauthier Holding inc.

Serge Ménard
Affaires
Place des Galeries inc.

William-Peter Nash
Affaires
Digico Réseau Global

Serge Rémillard
Affaires
Raymond, Chabot,
Grant, Thornton
Gestion du patrimoine

Marie Carole Tétreault
Droit
Fasken, Martineau,
DuMoulin

LE COMITÉ DE DIRECTION

PRÉSIDENT

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

Martin Breton
Vice-président
aux services aux accidentés

Louis Côté
Vice-président au contrôle routier

Louise Guimond
Vice-présidente aux services à la clientèle

Claire Monette
Vice-présidente à l'administration et aux finances

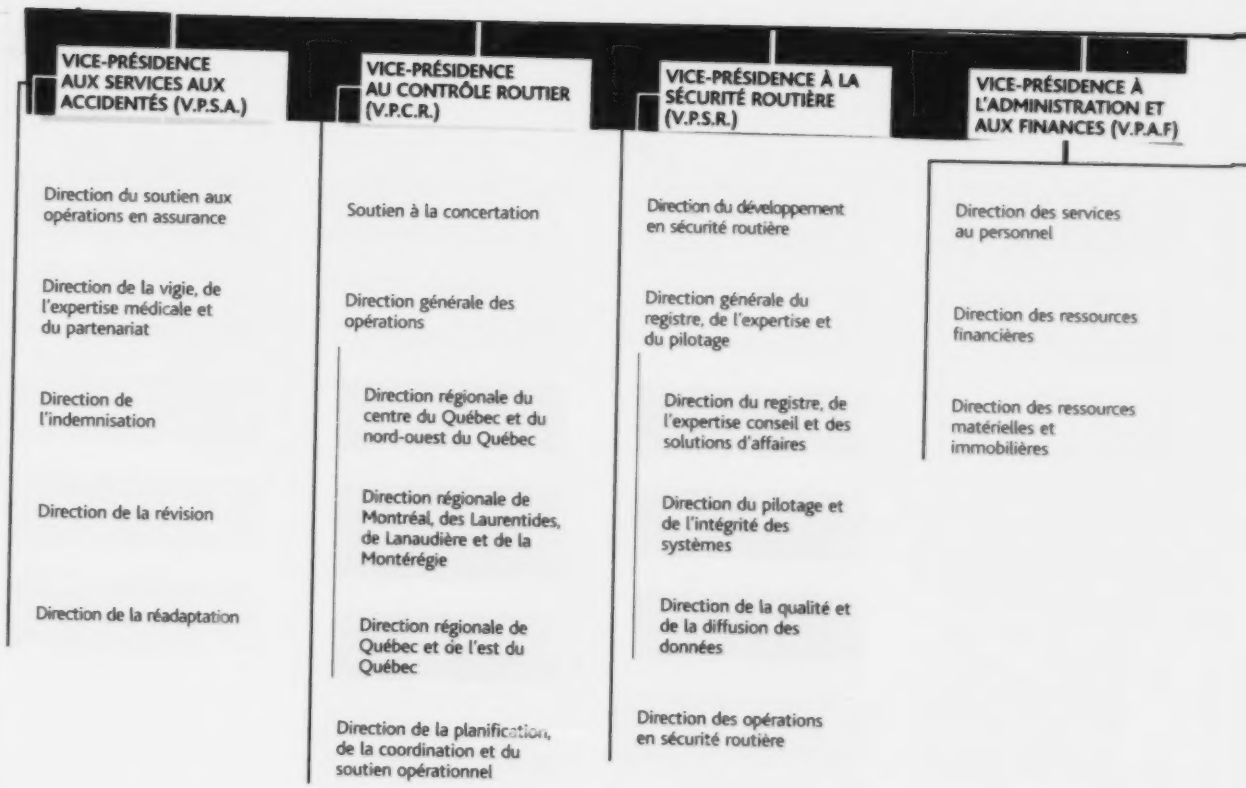
Johanne St-Cyr
Vice-présidente à la sécurité routière

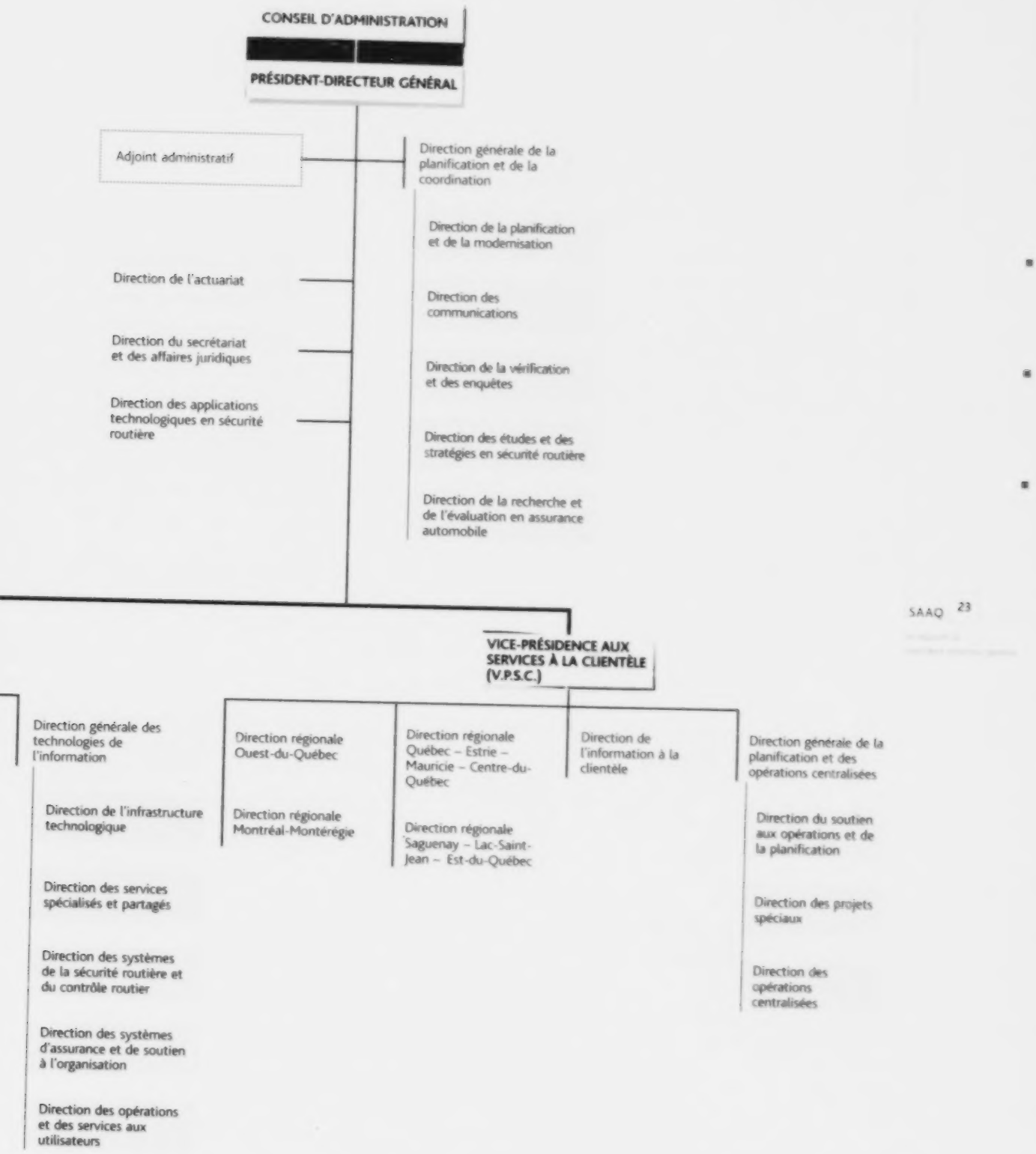
Christine Ellefsen
Directrice générale de la planification et de la coordination

Claude Gélinas
Directeur du secrétariat et des affaires juridiques

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au 31 décembre 2004




CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Adjoint administratif
Direction générale de la planification et de la coordination
Direction de la planification et de la modernisation
Direction de l'actuariat
Direction des communications
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
Direction de la vérification et des enquêtes
Direction des applications technologiques en sécurité routière
Direction des études et des stratégies en sécurité routière
Direction de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile
VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE (V.P.S.C.)
Direction générale des technologies de l'information
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Québec – Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
Direction de l'information à la clientèle
Direction générale de la planification et des opérations centralisées
Direction de l'infrastructure technologique
Direction régionale Montréal-Montérégie
Direction régionale Saguenay – Lac-Saint-Jean – Est-du-Québec
Direction du soutien aux opérations et de la planification
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des projets spéciaux
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des opérations centralisées
Direction des systèmes d'assurance et de soutien à l'organisation
Direction des opérations et des services aux utilisateurs

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Les unités administratives de la Société sont décrites ci-dessous dans l'ordre où l'organigramme de la page précédente les présente.

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques fournit le soutien au fonctionnement du conseil d'administration, conserve les archives et les documents officiels de la Société, voit à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, conseille en matière d'éthique, effectue la coordination de la sécurité informatique et pilote la refonte du Code de la sécurité routière. Elle apporte également son soutien aux unités administratives sur toute question d'ordre juridique dont le contexte est non litigieux. Enfin, elle assure la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et devant les tribunaux administratifs.

La Direction de l'actuariat

La Direction de l'actuariat assure le suivi de la santé financière de la Société. Pour ce faire, elle analyse l'évolution du coût du régime d'assurance et évalue le montant des obligations à l'égard des personnes accidentées de la route. Elle projette la situation financière prévue à moyen terme, détermine le financement requis et calcule les contributions d'assurance pour les différentes catégories de détenteurs de permis de conduire et de propriétaires de véhicules. Elle assume également l'élaboration et le suivi de la politique de placement.

La Direction des applications technologiques en sécurité routière

La Direction des applications technologiques en sécurité routière assume le mandat de gestion de la société ATSR, inc. Cette société sans but lucratif a pour mission de promouvoir l'utilisation, par les forces policières du Québec, de la suite de logiciels *Applications technologiques en sécurité routière*.

La Direction générale de la planification et de la coordination

La Direction générale de la planification et de la coordination a pour mandat de coordonner les dossiers à portée organisationnelle. Ainsi, elle favorise la qualité des relations de la Société avec sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général. Elle est responsable de l'ensemble des activités de vérification interne et d'enquête. Elle assume la responsabilité de la planification stratégique pluriannuelle de la Société, de la Déclaration de services aux citoyens, du plan d'amélioration des services et du rapport annuel de gestion. Elle fait des études et des recherches; elle propose et évalue des stratégies et des programmes en matière de sécurité routière et elle évalue des programmes touchant les services aux personnes accidentées. Enfin, elle assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

La Vice-présidence aux services aux accidentés

La Vice-présidence aux services aux accidentés administre le régime qui vise à compenser, jusqu'à concurrence des montants maximaux que prévoit la Loi, les pertes économiques réelles occasionnées par un accident d'automobile, de même que les pertes dites non économiques, comme la perte de qualité de vie consécutive à un accident. Elle gère le programme de réadaptation, qui vise à ce que les personnes blessées recouvrent, le plus rapidement possible, le meilleur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle. Elle traite les demandes d'aide financière des personnes handicapées pour l'adaptation de leur véhicule. Elle révise, sur demande, les décisions de première instance en matière d'indemnisation et soutient, dans leur démarche, les personnes accidentées. De concert avec ses partenaires, elle participe à la mise en place de mécanismes ou de programmes destinés à améliorer les soins et les services aux personnes accidentées. Enfin, elle joue un rôle-conseil quant à l'évolution du régime d'assurance et de son administration.

La Vice-présidence au contrôle routier

La Vice-présidence au contrôle routier constitue l'agence Contrôle routier Québec. Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées dans l'ensemble du territoire québécois. Ces normes visent non seulement les autobus et les camions lourds, mais aussi les voitures de taxi. La vice-présidence exerce également la surveillance du réseau de mandataires en vérification mécanique et veille à la mise en place, au suivi et au contrôle du Programme d'entretien préventif.

La Vice-présidence à la sécurité routière

La Vice-présidence à la sécurité routière, en collaboration avec les autres unités en cause, prépare le plan d'action intégré de la Société en matière de sécurité routière. Elle détermine les normes, définit les politiques et élabore les programmes visant la prévention et la promotion en sécurité routière. Elle met au point les moyens d'évaluation et de contrôle en ce qui a trait à l'accès à la conduite, au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules. Elle surveille la santé des conducteurs et exerce un suivi de leur comportement, elle suit les dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et elle produit divers outils d'information et de formation.

De plus, la Vice-présidence à la sécurité routière est responsable des registres de la Société. À ce titre, notamment, elle définit les normes et les marches à suivre s'appliquant aux personnes qui alimentent ces registres, elle s'assure de la qualité des données colligées, en surveille la mise à jour et en contrôle la diffusion.

La Vice-présidence à l'administration et aux finances

La Vice-présidence à l'administration et aux finances encourage et favorise l'utilisation saine et efficace du personnel et des ressources nécessaires au bon accomplissement de la mission et des mandats de la Société. À cette fin, elle met en place des politiques et des processus, et elle assure la diffusion de l'information à leur sujet; de plus, en matière de ressources financières, de ressources matérielles et immobilières, de technologies de l'information et de gestion du personnel, elle fournit des conseils, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au personnel.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit, sur l'ensemble du territoire québécois, les services aux usagers de la route en matière de permis de conduire et d'immatriculation. Elle gère le centre d'appels, qui offre des services de première ligne généraux et spécifiques à l'ensemble de la population. Elle assure une aide technique aux personnes accidentées en matière d'indemnisation. Enfin, elle intervient en matière de sécurité routière auprès de la population en région et soutient la concertation régionale des partenaires de la Société en la matière.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

Une clientèle nombreuse et diverse

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. N'importe où dans le monde, elles sont couvertes, sans égard à la faute, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile. Les personnes qui résident à l'extérieur du Québec et qui circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec bénéficient également du régime.

Les conducteurs de véhicules (automobiles, cyclomoteurs, motocyclettes et véhicules lourds) – y compris les apprentis conducteurs –, les cyclistes, les piétons, les propriétaires de véhicules – individus comme entreprises –, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises, les propriétaires de limousines et de taxis, les personnes accidentées de la route et les personnes handicapées comptent parmi les clients de la Société.

Des partenaires appréciés

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société s'allie à de nombreux partenaires qui viennent accroître sa capacité d'action et de prestation de services.

Pour l'aider à répondre aux besoins des personnes accidentées, les principaux partenaires de la Société sont : le réseau de la santé et des services sociaux (y compris les centrales de communication santé, les services d'ambulance, les centres de traumatologie et les établissements de réadaptation); les municipalités; le réseau de la sécurité publique (y compris les corps de policiers et de pompiers); le réseau de l'éducation; les associations et les groupes d'entraide; l'Office des personnes handicapées du Québec; et les universités, pour le volet de la recherche et de l'enseignement.

Ces partenaires sont aussi des collaborateurs en ce qui a trait à la sécurité routière. Sur ce chapitre, en outre, il y a lieu de mentionner, parmi ses principaux partenaires publics, les ministères suivants : Transports, Sécurité publique, Justice , Éducation; la Commission des transports du Québec, et les cours municipales.

La Société peut également compter sur de nombreux partenaires privés, parmi lesquels : les mandataires en permis de conduire et immatriculation, les mandataires en vérification mécanique, les accréditeurs des écoles de conduite, c'est-à-dire l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) et CAA Québec, les regroupements de commerçants de véhicules neufs et usagés, les associations de camionnage et de transport par autobus, l'Association professionnelle du dépannage du Québec, la Fédération motocycliste du Québec, les compagnies d'assurance, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles, la compagnie Guardian Interlock (pour le programme antidémarreur), et la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes (pour le programme d'évaluation du comportement des personnes relativement à la compatibilité de leur consommation d'alcool ou de drogue avec la conduite sécuritaire d'un véhicule routier).

Enfin, à l'extérieur du Québec, la Société entretient des relations avec l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), les administrations des États américains et le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), sans oublier les ministères et les organismes de transport du Canada et des autres provinces et territoires canadiens.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES[8]

En 2004, la Société a reçu 4 852 requêtes de plaignants, comparativement à 4 000 en 2003, en grande majorité (80 p. 100) par téléphone. Toutefois, cette augmentation n'est qu'apparente, puisque, avant la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes, en avril 2003, les plaintes reçues n'étaient pas toutes enregistrées.

De ces 4 852 requêtes de plaignants, 4 849 ont été réglées et 2 110 étaient justifiées. Le taux de requêtes justifiées est donc de 44 p. 100, comparativement à 51 p. 100 en 2003. Ce taux plus faible résulte principalement de la baisse importante du nombre de plaintes justifiées au sujet de l'accès aux services.

Selon la politique de la Société sur le traitement des plaintes, une plainte est dite justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore qu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de service à la clientèle ou aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Une telle plainte appelle généralement un correctif ou une intervention de la part de la Société.

Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes justifiées étaient liés aux changements réclamés relativement aux politiques ou aux pratiques (19 p. 100), aux demandes de correction ou de réparation (12 p. 100), aux délais de traitement (11 p. 100), à la qualité du produit ou du service (10 p. 100) et à la fiabilité des renseignements obtenus (10 p. 100).

À la suite de recommandations du Bureau des plaintes, les unités administratives ont apporté des clarifications et des correctifs. Mentionnons, par exemple, la distinction entre les notions de remisage et de mise au rancart d'un véhicule.

Il convient de mentionner ici que, à compter du 1er janvier 2005, les contrôleurs routiers seront assujettis au Code de déontologie des policiers du Québec. Par conséquent, les plaintes au sujet de leur comportement seront traitées dorénavant par le Commissaire à la déontologie policière.

8
En avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que le déploiement de ce nouveau système n'est toujours pas achevé, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

ANNEXES

1 LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ 28

2 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 30

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS
APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.3)

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.1)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Règlement sur les allocations de présence et autres frais des membres du Comité consultatif médical et optométrique (C-24.1, r.0.1)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur la détermination des infractions au Code de la sécurité routière dont l'amende est payable suite à la remise d'un billet d'infraction (C-24.1, r.3)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur la forme et la teneur du billet d'infraction, de l'avis préalable et de l'avis sommaire prévus dans le Code de la sécurité routière (C-24.1, r.9)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.1, r.14.01)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, motoneigistes et leurs passagers (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et the National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 0.1.4.1)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le Gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r.0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r.1.01)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 4.2.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Frais d'inscription et de mise à jour annuelle de l'inscription au registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (P-30.3,C.T. G.O. 2001 1 359)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-01, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra provinciales (L.R.C., 1985, c.29, 3e suppl.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

ANNEXE 1

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE
DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PRÉAMBULE

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement[9]. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par des vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25);
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret n° 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1 À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :
« organisme » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou, dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.

2 Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « administrateurs » :

1 les membres du conseil d'administration de la Société;

2 le président et directeur général;

3 les vice-présidents;

4 les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

3 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.

4 Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

9
Rappelons que le présent code a été adopté en 1999. Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a porté le nombre de membres du Conseil d'administration à douze.

CHAPITRE II
PRINCIPES D'ÉTHIQUE

5 L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.

6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.

Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

7 L'administrateur assure la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :

- la primauté du client;
- la qualité du travail;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- la responsabilisation des employés et employées;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

CHAPITRE III
RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La discrétion et la confidentialité

8 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9 L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

10 L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.

11 L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

12 Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

13 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.

14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15 Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.

Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16 Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

17 L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19 L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20 L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

21 L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.

23 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24 L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

25 L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles 9 et 12, l'administrateur visé au paragraphe 4 de l'article 2 doit aussi faire cette déclaration à la Société.

26 Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

27 L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28 Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.

29 Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général la déclaration prévue à l'article 25.

L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

CHAPITRE IV
MODALITÉS D'APPLICATION

30 Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.

31 Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.

32 Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.

Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4 de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

33 L'administrateur en fonction le 1er septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1er novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

Le présent code entre en vigueur le 1er septembre 1999.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004

LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

L'agence Contrôle routier Québec

TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE 3

LE PROJET DE LOI N° 55 4
- Les principaux changements apportés 4
- Les mandats de la Société 4

LES ACTIVITÉS 5
- La gestion financière du régime d'assurance 5
- Les services aux personnes accidentées 5
- La sécurité routière 7

DES RÉSULTATS ET DES RÉALISATIONS 8
- À l'égard du régime d'assurance automobile 8
- À l'égard des services aux personnes accidentées 8
- À l'égard de la sécurité routière 9

LES RESSOURCES 12
- Les revenus 12
- Les dépenses 12
- La nécessité de hausser les contributions d'assurance 13
- La gestion des placements 14

LES ÉTATS FINANCIERS 15
- Un aperçu des états financiers du Fonds d'assurance 15
- Fonds d'assurance automobile du Québec – états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 19

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44560-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

LIMINAIRE

Le présent fascicule du rapport annuel de gestion 2004 de la Société porte sur les responsabilités de celle-ci en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Il présente d'abord les principaux changements apportés par le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), qui créait le Fonds d'assurance. Ensuite, en ce qui a trait à ce fonds, il décrit les principales activités qui s'y rapportent, résume les résultats obtenus en 2004, donne une vue d'ensemble des ressources et de leur utilisation et présente les états financiers vérifiés.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification et des enquêtes s'appliquent au présent fascicule[1].

[1] Cette déclaration et ce rapport sont placés en tête du fascicule intitulé *Le rapport du président-directeur général du présent rapport annuel de gestion*.

LE PROJET DE LOI N° 55

Le 17 décembre 2004 était sanctionné le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives.

LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS APPORTÉS

Ce projet de loi, qui a effet rétroactivement depuis le 1er janvier 2004, a mis en place une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est devenue fiduciaire, et a constitué ce fonds en y transférant la majorité des actifs de la Société. Ce fonds est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route, mais aussi, en vue de réduire les risques associés à l'usage de la route, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rapporte. Les règles de gouvernance ont été modifiées pour donner à la Société plus d'indépendance face au gouvernement dans le processus de nomination des membres du conseil d'administration.

De plus, ce projet de loi confie à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance automobile. Avant de rendre sa décision, cependant, la Société doit obtenir l'avis d'un conseil d'experts constitué à cette fin; de plus, ce dernier doit tenir une consultation publique.

La création de la fiducie vise à renforcer le rôle d'assureur public de la Société et à séparer sa mission d'assurance automobile de ses autres mandats. Les contributions d'assurance constitueront dorénavant un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix budgétaires du gouvernement. Un autre objectif est de donner à la Société le moyen de rétablir graduellement sa situation financière pour qu'elle puisse tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes et assurer la pérennité du régime d'assurance automobile.

À cette fin, sur le plan financier, le projet de loi n° 55 apporte la souplesse requise pour que la Société puisse étaler sur un certain nombre d'années le processus de rétablissement de sa situation financière : jusqu'au 31 décembre 2015 pour atteindre le plein financement et 15 ans pour revenir à une pleine capitalisation[2]. Il sera donc possible de répartir sur plusieurs années d'éventuelles hausses des contributions d'assurance.

Par ailleurs, le projet de loi n° 55 a confirmé les autres mandats de la Société, comme la gestion de l'accès au réseau routier (immatriculation des véhicules routiers et permis de conduire) et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.

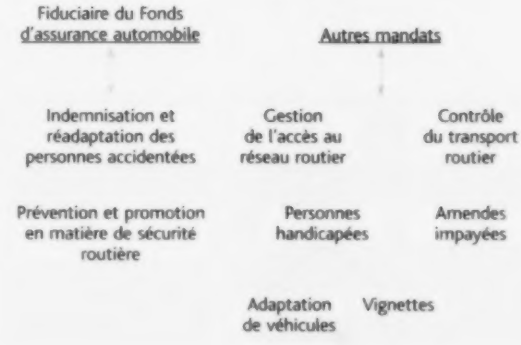
Il importe de mentionner que, depuis le 1er janvier 2004, les dépenses de programme pour l'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées, de même que pour les vignettes de stationnement, ne sont pas à la charge du Fonds d'assurance automobile du Québec. En 2004, ces programmes ont occasionné une dépense de 9,8 millions de dollars. La Société continuera à les administrer, mais leur financement sera assuré par le ministère des Transports, à l'intérieur du périmètre comptable du gouvernement. Signalons également qu'à compter du 1er avril 2005, la contribution du Fonds d'assurance au financement du transport par ambulance sera éliminée. Pour 2004, ce financement représente un montant de 50,9 millions de dollars.

LES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Le projet de loi n° 55 a eu pour effet de réorganiser les responsabilités confiées à la Société tout en lui conservant ses programmes de service. Il y a maintenant une différence foncière entre les activités qui sont menées à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et les autres. Les premières sont les seules à être financées par le Fonds d'assurance. Les autres sont financées soit au moyen d'une tarification administrative, soit par allocation de crédits gouvernementaux.

LES PRINCIPAUX MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Société de l'assurance automobile du Québec



2. Le plein financement signifie que, chaque année, les revenus du Fonds d'assurance sont suffisants pour pourvoir aux besoins actuels et futurs des personnes accidentées pendant cette même année. La pleine capitalisation, quant à elle, signifie que la valeur des actifs du fonds est suffisante pour pourvoir aux besoins actuels et futurs de l'ensemble des personnes accidentées.

ACTIVITÉS

Le patrimoine du Fonds d'assurance automobile du Québec est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache. Les lignes qui suivent présentent un survol de ces activités.

LA GESTION FINANCIÈRE DU RÉGIME D'ASSURANCE

Pour encadrer la gestion financière du régime d'assurance automobile, la Société a adopté une politique de financement ainsi qu'une politique de placement.

La politique de financement

La politique de financement de la Société vise une gestion financière réaliste et responsable du régime d'assurance. En application de cette politique, la Société détermine le niveau des contributions d'assurance nécessaires en tenant compte des besoins du Fonds d'assurance.

En raison de la situation financière du Fonds d'assurance qui, actuellement, est déficitaire, la Société devra prendre des mesures pour que ce fonds évolue vers une situation de plein financement. Rappelons, en effet, qu'il y a obligation légale à ce que, à compter du 31 décembre 2015, l'exploitation du Fonds d'assurance soit pleinement financée. La hausse des contributions d'assurance est donc inévitable. La Société veillera à ce que cette hausse se fasse de façon judicieuse et planifiée.

L'établissement des contributions d'assurance

Dans l'établissement du barème des contributions d'assurance exigées des cotisants, la Société est tenue de viser l'équité entre ces derniers : la contribution exigée de chacun doit refléter au mieux le risque qu'il représente sur les routes.

De plus, la Société se propose d'instaurer un processus continu de révision des contributions d'assurance. Elle vise ainsi à assurer une évolution ordonnée des montants que doivent payer les cotisants et à faire bénéficier ces derniers d'éventuelles réductions du coût du régime.

La politique de placement

La politique de placement de la Société est adaptée aux besoins du régime d'assurance. Elle vise à obtenir un rendement optimal de l'actif du Fonds d'assurance en tenant compte des objectifs et des particularités de ce régime.

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

L'INDEMNISATION

Le traitement des demandes

Dès qu'une demande d'indemnité est reçue à la Société, un dossier est ouvert et est assigné à un agent d'indemnisation. Ce dernier vérifie la recevabilité de la demande et, s'il y a lieu, établit l'admissibilité de la personne accidentée, détermine les indemnités auxquelles elle a droit, lui fournit toute l'information utile et lui communique, par écrit, les décisions qu'il aura prises à son sujet. Un soutien technique gratuit est offert à la personne accidentée (ou à son représentant) qui a besoin d'une assistance pour remplir le formulaire de demande d'indemnité.

Pour établir le lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, pour mesurer l'aptitude de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles et pour évaluer l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de blessures ou de séquelles, une information médicale adéquate est nécessaire. Généralement, cette information est obtenue des médecins et des autres professionnels de la santé qui ont examiné la personne accidentée, des médecins évaluateurs de la Société, ainsi que des experts médico-légaux.

Les personnes souffrant d'une blessure aux tissus mous, comme l'entorse cervicale, constituent la clientèle de ce programme. Dans la semaine qui suit l'accident, la personne accidentée est dirigée vers des services de physiothérapie, où un traitement approprié à son cas lui est proposé. Lorsque la vitesse de récupération se révèle insuffisante, le programme prévoit l'intervention d'une équipe multidisciplinaire composée d'un médecin, d'un physiothérapeute, d'un ergothérapeute et d'un psychologue.

L'information à la clientèle

Une équipe de préposés aux renseignements répond aux questions de la clientèle. De l'information générale est également disponible dans le site Internet de la Société. De plus, le service téléphonique automatisé offre aux personnes accidentées, ainsi qu'aux cliniques de physiothérapie, la possibilité d'obtenir, de façon sécuritaire, des renseignements techniques à propos de leurs dossiers. Signalons enfin que, depuis quelques années, la Société vise à permettre aux accidentés d'avoir accès directement à leur agent d'indemnisation. En décembre 2004, plus de 35 p. 100 des agents d'indemnisation recevaient directement les appels de leurs clients.

La prise en charge rapide à l'hôpital

Offert dans 25 hôpitaux de traumatologie, le service de prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée. Celle-ci est rapidement informée, de manière personnalisée, sur le régime. Une infirmière du centre hospitalier remplit le formulaire qu'elle transmet ensuite, par voie électronique, à la Société. L'agent d'indemnisation de la Société reçoit, sans tarder, l'information pertinente pour accélérer le traitement de la réclamation. En 2004, plus de 8 000 personnes ont bénéficié de ce service.

Les accidents à l'extérieur du Québec

Tout résident du Québec impliqué dans un accident de la route à l'extérieur du Québec a accès, au moyen d'une ligne sans frais, à des services d'information, d'assistance et de traitement rapide de sa demande. Au besoin, la Société peut procéder au rapatriement des personnes accidentées qui ont subi des blessures graves ou qui sont placées dans une situation complexe. Certains frais engagés sont alors remboursés selon les barèmes prévus.

La réadaptation

Des équipes de conseillers en réadaptation, réparties dans toutes les régions du Québec, offrent des services de réadaptation. Le but de la réadaptation est de permettre aux personnes accidentées de recouvrer rapidement, et au meilleur coût, le potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle qu'elles avaient au moment de l'accident de la route, et d'en favoriser le maintien à long terme. Pour atteindre ce but, un conseiller en réadaptation établit un plan de réadaptation en consultation avec la personne accidentée et soutient cette dernière dans la mise en œuvre de ce plan. Auparavant destinés aux personnes accidentées de la route qui présentaient des limitations graves à la suite de l'accident, les services de réadaptation sont maintenant offerts à toute personne qui éprouve des difficultés, ou risque d'en éprouver, au moment de retourner à ses occupations habituelles.

La révision des décisions

La personne accidentée qui se croit lésée par une décision en matière d'indemnisation ou de réadaptation peut en demander, par écrit, la révision. Le réviseur accompagne le client dans sa démarche, y compris, le cas échéant, dans sa production de nouveaux documents. Après étude du dossier, le réviseur peut modifier la décision contestée ou la maintenir. Une personne qui se croit lésée par une décision en révision peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

Depuis février 2004, dans des cas exceptionnels qui appellent une interprétation particulière de la Loi, les réviseurs sont habilités à proposer au réclamant une entente dont les termes respectent l'intention du législateur.

Les stratégies de soins

Le système intégré de traumatologie

Le système intégré de traumatologie vise à minimiser les délais d'intervention, afin de diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes. Ce système fonctionne par l'intermédiaire d'un réseau d'accès rapide à des services complets en traumatologie, lequel a été établi en collaboration avec de nombreux partenaires, rattachés principalement au réseau de la santé. Chaque maillon est soumis à des indicateurs particuliers de rendement pour ce qui est de l'accessibilité aux services ainsi que de leur efficacité, de leur qualité et de leur continuité.

Depuis sa mise en place, au début des années 1990, le système intégré de traumatologie a beaucoup évolué. De 1992 à 2004, la mortalité des victimes de traumatismes majeurs est passée de près de 52 p. 100 à un peu plus de 8 p. 100[3]. Le réseau de traumatologie québécois se situe maintenant parmi les plus performants au monde.

3
LIBERMAN M., MULDER, D.S., LAVOIE, A., SAMPALIS, J.S. Implementation of a Trauma Care System: Evolution Through Evaluation. *The Journal of Trauma – Injury, Infection and Critical Care*, vol. 56, n° 6, juin 2004, pp. 1330-1335.

Les ententes pour fournir des services de réadaptation

Pour assurer des services de réadaptation de qualité aux blessés graves de la route, des ententes ont été conclues avec 10 centres de neurotraumatologie, 17 établissements de réadaptation et 14 associations d'entraide communautaire, répartis dans toutes les régions du Québec. Ces ententes visent particulièrement les personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral, une blessure médullaire ou une blessure orthopédique grave.

La recherche

En vue d'améliorer continuellement la qualité des services offerts aux personnes accidentées de la route, la Société mène ou commandite des activités de veille, de recherche et d'évaluation. Ces activités visent essentiellement à connaître et à apprécier les facteurs influençant l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, à développer les connaissances en traumatologie, à optimiser le système intégré de traumatologie et à analyser diverses questions d'importance pour le régime d'assurance automobile.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Appuyées par des contrôles sur route adéquats, la prévention routière et la promotion de la sécurité routière constituent l'approche que privilégient les pays industrialisés pour réduire le nombre de victimes de la route et la gravité des accidents. Le Québec ne fait pas exception. La Société, quant à elle, vise principalement à améliorer le comportement des usagers de la route et à assurer la sécurité des véhicules.

La prévention

Dans l'approche de la Société en matière de sécurité routière, les actions préventives tiennent une place importante.

La Société fait des recommandations visant à faire évoluer le cadre législatif et réglementaire. De plus, elle met au point des outils, des normes et des programmes permettant d'intervenir auprès des conducteurs qui, par leur comportement, présentent un risque élevé pour l'ensemble des usagers de la route. Ces normes et programmes visent aussi bien les comportements que la capacité de conduire, puisque cette dernière peut diminuer dans le cours de la vie d'un conducteur.

Enfin, en matière de sécurité des véhicules, la Société se tient au courant des modes de transport en émergence, dont elle cherche à estimer l'incidence sur le bilan routier. Elle établit les normes de sécurité des véhicules ainsi que les normes d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées.

La promotion

La promotion de la sécurité routière vise à inciter les usagers de la route à adopter des comportements sécuritaires. En ce domaine, la Société utilise diverses méthodes éprouvées (comme les campagnes publicitaires, les activités de relations publiques et le matériel éducatif), et elle mène diverses actions de concert avec les corps policiers et d'autres partenaires. Elle analyse régulièrement les résultats de ses actions en vue d'en accroître l'efficacité.

Les campagnes « grand public » abordent les thèmes qui correspondent à des facteurs d'accident très importants, comme l'alcool, la vitesse et les jeunes conducteurs. En ce qui concerne les usagers de la route considérés comme plus vulnérables (tels que les enfants, les piétons, les cyclistes et les personnes en perte d'autonomie), la Société utilise des moyens d'action adaptés. Ainsi en est-il des interventions en milieu scolaire et des tournées d'information auprès des personnes âgées. D'autres activites de sensibilisation sont menées pour amener une utilisation adéquate des systèmes de sécurité passive (comme la ceinture de sécurité et le siège d'auto pour enfant).

La recherche

Les travaux de recherche constituent l'assise de l'intervention de la Société en matière de sécurité routière; ils servent, notamment, à acquérir une meilleure connaissance du comportement des usagers de la route. Par l'analyse des données disponibles et par des enquêtes, par des activités de veille, par le partage d'expertise à l'échelle internationale et par d'autres activités de recherche, la Société peut cerner les facteurs déterminants des accidents de la route et mettre au point des stratégies d'intervention, dont elle évalue ensuite l'efficacité.

DES RÉSULTATS ET DES RÉALISATIONS

La présente section résume les résultats obtenus par la Société, en 2004, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et elle décrit quelques-unes des réalisations qui s'y rapportent. Ces résultats et ces réalisations ont trait au régime d'assurance automobile, aux services aux personnes accidentées, et à la sécurité routière.

À L'ÉGARD DU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Sous ce titre, les résultats obtenus ont trait à l'équilibre financier du régime d'assurance automobile et à son évolution.

L'équilibre financier du régime

En 2004, la Société a travaillé à la mise au point du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), adopté et sanctionné en décembre 2004, qui a jeté les assises des actions à venir en vue d'assurer l'équilibre financier et la pérennité du régime d'assurance automobile. En vue de la mise en œuvre de ce projet de loi, la Société a entrepris des travaux actuariels et comptables, et elle a mis en place des modifications importantes aux systèmes de gestion.

Depuis 1982, les sommes perçues en contributions d'assurance se révèlent insuffisantes pour financer adéquatement le régime d'assurance public. Il y a quelques années, la situation s'est aggravée, ce qui a démontré la nécessité d'une réforme du financement du régime. Le régime est sous-financé de façon importante, son taux de financement pour l'année courante n'étant que de 62 p. 100 (la valeur idéale est de 100 p. 100). De plus, pour la première fois de son histoire, le régime est sous capitalisé, son actif ne comptant que pour 92 p. 100 de ses dettes (la valeur idéale est de 100 p. 100). Un troisième indicateur, le taux de retour aux assurés, démontre que pour chaque dollar versé en contributions d'assurance, les assurés reçoivent 1,50 $ en indemnités et en services (la valeur cible est de 88 cents).

Les facteurs qui ont eu un effet positif sur les indicateurs financiers en 2004 sont : les résultats du programme des soins personnalisés des tissus mous et des blessures musculaires, le rendement de 14,6 p. 100 des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, et la nouvelle méthode comptable d'évaluation des placements à leur juste valeur. Par contre, le bilan routier, moins favorable que prévu, a eu un effet négatif sur les indicateurs financiers, de même que le coût des dossiers d'indemnisation, plus élevé que ce qui avait été prévu en raison, principalement, de l'allongement de la durée moyenne des rentes versées.

En 2005, des mesures correctrices seront prises pour amorcer le retour vers une situation financière équilibrée. Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) fixe l'échéance du 31 décembre 2015 pour le plein financement du Fonds d'assurance automobile du Québec. Parmi les mesures correctrices envisagées, la hausse des contributions d'assurance paraît inévitable.

La recherche

La Société a poursuivi ses travaux de comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile. Elle a mis à jour le tableau des indicateurs de primes de ces régimes et elle s'est penchée sur la comparaison des sanctions administratives imposées aux criminels de la route.

À L'ÉGARD DES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

Les résultats à l'égard des services aux personnes accidentées ont trait à l'amélioration du service, à la prévention et au règlement des litiges, de même qu'à la recherche.

L'amélioration du service

En 2004, la Société a terminé le déploiement du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. Elle généralisera progressivement l'application de l'approche de service personnalisé, qui a obtenu des résultats probants[4], ces deux dernières années, auprès des personnes souffrant d'entorses ou de blessures musculaires. Cette approche est axée sur l'accompagnement de la personne accidentée vers sa guérison et son retour à la vie normale. Comme nous avons été à même de le constater, les personnes qui en bénéficient démontrent un degré de satisfaction élevé et réintègrent plus rapidement leurs activités habituelles. Elles dépendent donc moins longtemps des indemnités que verse la Société. Pour les besoins de ce programme, des liens de partenariat ont été établis avec 92 cliniques de physiothérapie et 14 centres d'évaluation, répartis dans l'ensemble des régions du Québec. Toutefois, il importe de mentionner que les cibles de 2004 n'ont pas été atteintes. En effet, après

4 L'information sur les résultats obtenus à l'égard du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires est présentée à la page 20 du fascicule intitulé Les résultats du présent rapport annuel de gestion.

18 semaines de traitement continu, 48,2 p. 100 des victimes étaient considérées comme inaptes au travail par rapport à la cible de 34 p. 100. Cette proportion chutait à 37,1 p. 100 après 26 semaines de traitement alors que seulement 29 p. 100 des victimes auraient dû être considérées comme inaptes au travail.

Par ailleurs, en 2004, environ 8 000 personnes ont bénéficié du service de prise en charge rapide à l'hôpital. Ce service est offert dans 25 établissements de santé désignés, hôpitaux et centres de traumatologie. Le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée est ouvert à partir de l'établissement et sa demande d'indemnité est transmise par voie électronique.

Rappelons qu'en 2005, le processus de recueil des réclamations des personnes accidentées sera mis en place. Par la suite, les personnes accidentées pourront, par téléphone, ouvrir un dossier de réclamation, qui sera alors immédiatement confié à un agent d'indemnisation pour traitement. Cette façon de faire devrait accélérer sensiblement le processus d'indemnisation.

La prévention et le règlement des litiges

En 2004, à la suite de la conclusion d'un projet pilote mené en 2003, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Dès la première année de l'application de ce processus, 676 des 1 685 (40 p. 100) personnes qui avaient annoncé, par téléphone, leur intention de demander la révision y ont finalement renoncé.

Par ailleurs, un nouveau processus a été instauré en vue de favoriser la communication entre le réclamant et le réviseur. De plus, depuis février 2004, le réviseur a la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur. Une telle entente ne peut faire l'objet d'appel devant le Tribunal administratif du Québec. Cette nouvelle façon de faire, dont la mise en place se poursuivra au cours de 2005, a pour but d'améliorer la qualité du service en tenant un meilleur compte des particularités de la situation de chaque réclamant. Fidèle à son objectif de favoriser le règlement à l'amiable des litiges, la Société préconise la conciliation comme moyen de régler les différends devant le Tribunal administratif du Québec. En 2004, pas moins de 19,6 p. 100 des 3 300 requêtes inscrites devant ce Tribunal en matière d'assurance automobile ont été entendues en conciliation. Le taux de succès de la conciliation a été de 66,9 p. 100.

La recherche

En 2004, dans le domaine des services aux personnes accidentées, la Société, en collaboration avec plusieurs partenaires, a subventionné des projets de recherche et elle en a également mené elle-même. Parmi les projets subventionnés, deux ont été menés à terme. Le premier portait sur l'évolution des services médicaux et de réadaptation fournis aux personnes ayant subi une blessure médullaire et le deuxième, sur la participation sociale à long terme de la clientèle ayant subi un traumatisme cranio-cérébral. Cinq autres projets de recherche ont été subventionnés; leurs résultats sont attendus en 2005. Parmi les projets menés à la Société en 2004, il y a lieu de signaler une étude visant à circonscrire l'ampleur du phénomène des personnes accidentées qui deviennent prestataires de la sécurité du revenu ainsi qu'une étude sur le profil des blessures et des séquelles permanentes des victimes de la route. De plus, comme cela est fait chaque année, le profil statistique des réclamants a été établi.

À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les efforts de la Société en matière de sécurité routière visent à réduire le nombre de victimes de la route. Ces efforts portent essentiellement sur l'amélioration du comportement des usagers de la route, de la sécurité des véhicules et de la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises.

Le bilan routier

Dans les indicateurs de son plan stratégique qui se rapportent au bilan routier, afin d'amoindrir l'effet des fluctuations annuelles, la Société utilise des moyennes triennales plutôt que des données annuelles. Ainsi, pour la période 2002-2004, les moyennes triennales du nombre de décès et de blessés graves s'élèvent respectivement à 658 et à 5 853. La tendance est légèrement à la baisse en ce qui a trait aux décès, mais légèrement à la hausse pour ce qui est des blessés graves.

Au Québec, depuis quelques années, on dénombre annuellement environ 650 décès, 6 000 blessés graves et 50 000 blessés légers. Le coût social de ce bilan s'élève à près de 3 milliards de dollars. Ce montant comprend la valeur de la perte de production ainsi que le coût de l'indemnisation des dommages corporels et matériels, mais non le coût de la prévention.

Il importe de souligner que, dans le but de réduire le nombre de victimes de la route, la Société et ses partenaires ont réalisé, en 2004, de nombreuses actions de promotion et de sensibilisation à la sécurité routière. Certaines visaient à contrer la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, d'autres s'attaquaient à la vitesse excessive en s'adressant soit à l'ensemble des conducteurs, soit aux jeunes conducteurs. Ces actions ont pris diverses formes; par exemple, des campagnes de publicité et d'information, des programmes d'application sélective menés avec la collaboration des corps policiers et des contrôleurs routiers, et des activités de sensibilisation en milieu scolaire ou en entreprise.

Parmi les facteurs qui contribuent aux accidents routiers, le facteur humain est celui qui est le plus souvent mis en cause. C'est pourquoi beaucoup d'efforts sont consacrés à l'amélioration du comportement des usagers de la route. Dans ce domaine, la Société concentre ses actions sur la conduite avec les facultés affaiblies, sur la vitesse excessive, sur les conducteurs à risque, sur les dispositifs de retenue (la ceinture de sécurité et les sièges d'auto pour enfants), sur les piétons et, enfin, sur les véhicules lourds.

Les facultés affaiblies

Pour la période 2001-2003, 32,8 p. 100 des conducteurs décédés à la suite d'un accident de la route avaient une alcoolémie supérieure à la limite permise de 80 mg par 100 ml de sang. Cette moyenne triennale dépasse la cible de 31,0 p. 100.

En 2004, en vue de contrer le phénomène de la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, une campagne de publicité a été menée sous un nouveau thème : *Prévoyez le coup! Lorsque l'on boit on ne conduit pas*. De plus, une activité de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises a été mise sur pied. Dans le cours de cette activité, une représentante de la Société en région et un policier animent un stand d'information et de sensibilisation à l'alcool au volant. Au cours de l'année 2004, les travailleurs d'une douzaine d'entreprises ont pu bénéficier de cette activité.

Il importe de mentionner qu'en 2004, une stratégie, mise au point en 2003, visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues devait commencer à être mise en œuvre. Toutefois, cette stratégie nécessite l'adoption, par le Parlement fédéral, du projet de loi C-16, Loi modifiant le Code criminel (conduite avec facultés affaiblies). Or, ce projet de loi n'a été déposé au parlement fédéral que le 1er novembre 2004 et il doit encore traverser toutes les étapes menant à sa sanction et à sa mise en vigueur.

Signalons, par ailleurs, que la Société a participé aux travaux d'un groupe de travail constitué de représentants de divers ministères et organismes en vue d'élaborer un Plan national 2005-2010 de lutte à la toxicomanie. La Société a aussi participé aux travaux d'un comité interministériel sur la question de la conduite d'un véhicule routier avec les facultés affaiblies par les drogues.

La vitesse excessive

Dans nos sociétés occidentales, la vitesse est valorisée et il n'y a pas véritablement de consensus social réprouvant la vitesse excessive au volant. Or, la vitesse excessive est, avec l'alcool au volant, l'une des deux principales causes d'accidents graves, c'est-à-dire occasionnant des décès ou des blessés graves. Toutefois, l'importance relative du facteur vitesse est plus grande en ce qui concerne les décès que les blessés graves. Ainsi, pour la période 2002-2004, la moyenne triennale du nombre de décès occasionnés par la vitesse est de 147 (la cible était de 154) et la proportion des décès imputés à la vitesse est de 22,3 p. 100 (la cible était de 19,7 p. 100). Par contre, la moyenne triennale du nombre de blessés graves entraînés par la vitesse est de 1 029 (la cible était de 862) et la proportion des blessés graves attribués à la vitesse est de 17,6 p. 100 (la cible était de 15,5 p. 100).

En 2004, la Société a mené une campagne de publicité visant à sensibiliser les conducteurs aux risques associés aux excès de vitesse dans les zones de 50 km/h et de 90 km/h, respectivement. Une autre campagne, menée dans les salles de cinéma et dans 15 sites Web, s'adressait plus particulièrement aux jeunes conducteurs. De plus, la Société a mis en place une table de concertation sur la vitesse, dont le rapport a été déposé au mois de décembre.

Les conducteurs à risque

Bien qu'aucune cible n'ait été déterminée pour 2004 en rapport avec les conducteurs à risques, il a été décidé de s'attaquer, dans un premier temps, à ceux parmi les conducteurs de véhicules lourds qui présentent des risques plus élevés pour la sécurité routière. En réponse à une demande de la table de concertation avec l'industrie, la Société a amorcé les travaux visant à mettre au point une façon d'encadrer le comportement des conducteurs professionnels. Ces travaux se poursuivront en 2005.

Les dispositifs de retenue

En 2004, en ce qui a trait à l'utilisation, durant la nuit, de la ceinture de sécurité, 88,6 p. 100 des conducteurs et 85,3 p. 100 des passagers avant bouclaient leur ceinture. Ces taux sont légèrement inférieurs à ceux qui avaient été observés en 2002. Ces résultats proviennent d'une enquête menée en 2004 sur le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit. Cette enquête fait la distinction entre les passagers avant et les conducteurs, mais elle ne contient aucune donnée sur les passagers arrière. Il est utile de noter que le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit est généralement inférieur à celui qui peut être observé durant le jour.

Quant au taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour enfant, les résultats de l'enquête de 2003 font état d'un taux de 46,1 p. 100. Il y a donc un important écart à combler pour atteindre la cible 2005, qui a été fixée à 60,0 p. 100.

Les piétons

Bon an, mal an, les piétons représentent environ 15 p. 100 de tous les décès et 10 p. 100 de tous les blessés graves sur nos routes. Comme les piétons se trouvent dans une proportion plus importante parmi les jeunes et les personnes âgées, il faut s'attendre à ce que, dans les prochaines décennies, le vieillissement de la population ait un effet à la hausse sur le nombre de victimes de la route parmi les piétons.

Les moyennes triennales 2002-2004 du nombre de piétons décédés et du nombre de piétons blessés gravement s'élèvent à 90 et à 509, respectivement. Dans les deux cas, ce qui est fort heureux, les résultats sont inférieurs aux cibles, qui avaient été fixées, respectivement, à 108 et à 555.

Les véhicules lourds

Le bilan routier des véhicules lourds ressemble au bilan routier global : il est satisfaisant en ce qui a trait au nombre de décès, mais il ne l'est pas en ce qui concerne les blessés graves. En effet, la moyenne triennale du nombre de décès dans des accidents impliquant un véhicule lourd est inférieure à ce qui avait été envisagé et elle décroît de façon constante. Au contraire, la moyenne triennale du nombre de blessés graves présente une tendance à la hausse.

Pour ce qui est de l'amélioration de la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises, la Société vise à réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds. De plus, en 2004, en collaboration avec l'industrie et avec ses autres partenaires gouvernementaux, elle a travaillé à l'amélioration de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Elle a également participé au projet de mise en place d'un programme nord-américain de gestion de la fatigue au volant ainsi qu'à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite.

La recherche

En 2004, la Société a poursuivi la production d'études et de statistiques en matière de sécurité routière : le bilan routier et son interprétation, un dossier sur les véhicules commerciaux, une étude sur l'expérience américaine de changement des limites de vitesse sur autoroutes, etc. Des enquêtes ont aussi été menées sur certains sujets, telles la conformité des autobus scolaires aux différentes normes de sécurité, l'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit ainsi que l'utilisation du casque protecteur par les cyclistes. Par ailleurs, la Société participe, avec d'autres organismes, à la poursuite d'études spécifiques, tel le projet « Auto 21 » sur les collisions latérales, ou encore à des comités ou tables de concertation où elle fournit son expertise aux autres partenaires exerçant des activités en sécurité routière. Enfin, conjointement avec le ministère des Transports du Québec, elle soutient financièrement des chercheurs universitaires à l'intérieur du Programme de recherche du Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies.

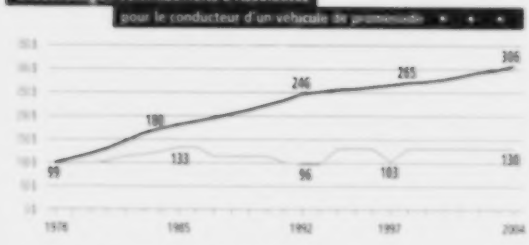
LES REVENUS

Pour l'année d'accident 2004, les revenus du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 743 millions de dollars[5]. Ils proviennent principalement des deux sources suivantes :

- les contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et à l'occasion de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire;
- les revenus de placements liés aux sommes ainsi perçues.

Actuellement, la contribution d'assurance totale que paie un conducteur propriétaire d'un véhicule de promenade n'ayant aucun point d'inaptitude se chiffre à 130 $, soit 3 $ de moins qu'en 1985. Or, depuis ce temps, l'indice des prix à la consommation a connu une hausse de 70 p. 100 et, selon le Groupement des assureurs automobiles, les primes d'assurance automobile pour dommages matériels se sont appréciées dans la même proportion.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE
pour le conducteur d'un véhicule de promenade



■ Contributions de 1978 ajustées à l'inflation
Contributions d'assurance réelles

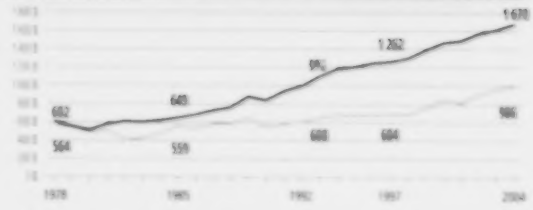
Au fil des ans, diverses circonstances ont favorisé une telle stabilité des contributions d'assurance. D'une part, jusqu'à l'année 2000, en raison de conditions économiques favorables, les revenus de placements ont été suffisants pour combler le manque à gagner. D'autre part, l'amélioration du bilan routier, jusqu'à l'année 2001, a contribué à limiter les pressions à la hausse sur les contributions d'assurance. En effet, de 1985 à 2001, alors que le nombre de conducteurs sur les routes a augmenté de près de 26 p. 100, le nombre de victimes a chuté de près de 21 p. 100. Par la suite, malheureusement, le bilan routier s'est quelque peu détérioré.

LES DÉPENSES

Pour l'année d'accident 2004, les dépenses du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 1 191 millions de dollars.

Le coût relatif à l'indemnisation des accidentés de la route compte pour la majeure partie de ces dépenses. Or, depuis la création du régime public d'assurance automobile, les indemnités ont connu une croissance supérieure à l'inflation. En effet, l'indemnité moyenne par victime a plus que doublé passant, en dollars de 2004, à 17 449 $ alors qu'elle était de 8 473 $ en 1985. Ce phénomène résulte principalement des bonifications apportées au régime d'assurance, d'augmentations importantes des durées d'invalidité ainsi que de la hausse du coût de la réadaptation et des autres soins de santé.

COÛT RELATIF À L'INDEMNISATION TEL QU'IL EST ÉVALUÉ AU 1er JUILLET DE L'ANNÉE D'ACCIDENT en millions de dollars



■ Sans amélioration du bilan routier
Coût en dollars constants

Outre les frais d'administration liés à l'indemnisation, les autres dépenses engagées par le Fonds d'assurance se rapportent à la sécurité routière et à sa promotion.

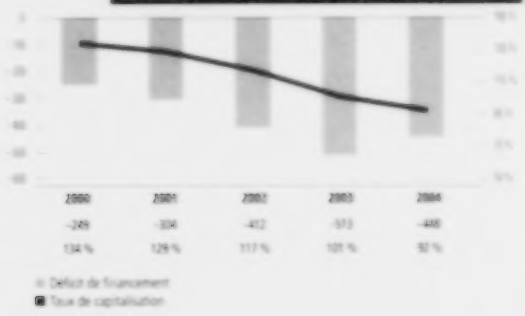
Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) met fin à l'obligation antérieure de financer certaines dépenses qui n'ont aucun lien avec la mission d'assurance. Ainsi, en 2004, le Fonds d'assurance n'a plus à financer le programme d'adaptation de véhicules ni la gestion des vignettes pour les personnes handicapées. De plus, le 31 mars 2005, ce fonds cessera de financer le transport par ambulance; en 2004, cette dépense s'élevait à 50,9 millions de dollars.

5. Ce montant ne tient pas compte des autres revenus de placements, qui s'élèvent à 50 millions de dollars.

LA NÉCESSITÉ DE HAUSSER LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

Comme le démontre le graphique ci-dessous, le Fonds d'assurance automobile du Québec souffre d'un sous-financement chronique. En 2004, le déficit de financement[6] s'élève à 448 millions de dollars. Du fait que les dépenses augmentent plus rapidement que les revenus, d'année en année, ce déficit prend de l'ampleur.

ÉVOLUTION DE LA SANTÉ FINANCIÈRE
du Fonds d'assurance automobile du Québec[7]



Jusqu'à l'année 2000, les revenus de placement étaient suffisants pour combler le manque à gagner des contributions d'assurance; ce n'est plus le cas depuis. En effet, malgré les rendements exceptionnels obtenus sur les placements en 2003 et en 2004[8], le rendement moyen des placements au cours des cinq dernières années n'a été que de 3,2 p. 100. Ce rendement est bien inférieur au rendement de 5,825 p. 100 qui est nécessaire à l'écoulement de la dette envers les victimes. D'ailleurs, il serait illusoire de croire qu'à long terme, il se produira des rendements excédentaires assez élevés pour combler le déficit de financement du Fonds d'assurance.

Signalons qu'au 31 décembre 2004, pour la première fois de l'histoire de la Société, un déficit de capitalisation a été enregistré. En effet, le taux de capitalisation (actif par rapport aux dettes) du Fonds d'assurance s'établit à 92 p. 100, comparativement à 134 p. 100 en 2000. Depuis 2001, le régime d'assurance automobile a cumulé des déficits pour un peu plus de 700 millions de dollars; son actif total a donc été amputé de ce montant. Pour sa part, le taux de capitalisation dudit fonds ira en s'amenuisant tant que le problème de sous-financement ne sera pas résolu.

Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), sanctionné en décembre 2004, vise à apporter une solution durable à ces problèmes. Il permet de s'assurer que les sommes prélevées auprès des automobilistes pour le volet assurance constitueront dorénavant un patrimoine fiduciaire distinct et d'accorder à la Société la possibilité de prendre les mesures nécessaires pour respecter ses engagements actuels et futurs envers les victimes. La loi prévoit qu'au plus tard le 31 décembre 2015, les activités d'assurance seront pleinement financées. De plus, les déficits de capitalisation constatés à la fin de chaque exercice financier du Fonds d'assurance devront être comblés sur une période n'excédant pas quinze ans.

En qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société s'engage donc à faire de la santé financière de ce fonds une priorité pour les années à venir. Dans les mesures qu'elle prendra pour donner suite à cet engagement, elle s'assurera que les modifications apportées à la tarification des contributions d'assurance sont raisonnables.

ÉVOLUTION DU RENDEMENT
des placements[7]

	2000	2001	2002	2003	2004	Moyenne 2000-2004
Rendement total du Fonds d'assurance	5,5 %	(5,8 %)	(10,8 %)	15,1 %	14,6 %	3,2 %

6
Contrairement au déficit de l'année courante, le déficit de financement ne tient pas compte des autres revenus de placements.

7
Ce graphique est fourni à titre indicatif seulement. Pour les années antérieures à 2004, les données sont celles de l'ensemble de la Société. Pour 2004, les données ont trait seulement au Fonds d'assurance automobile du Québec.

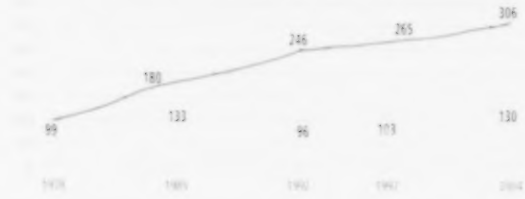
8
Voir la section du présent chapitre intitulée « La gestion des placements ».

Pour l'année d'accident 2004, les revenus du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 743 millions de dollars[1]. Ils proviennent principalement des deux sources suivantes :

- les contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et à l'occasion de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire;
- les revenus de placements liés aux sommes ainsi perçues.

Actuellement, la contribution d'assurance totale que paie un conducteur propriétaire d'un véhicule de promenade n'ayant aucun point d'inaptitude se chiffre à 130 $, soit 3 $ de moins qu'en 1985. Or, depuis ce temps, l'indice des prix à la consommation a connu une hausse de 70 p. 100 et, selon le Groupement des assureurs automobiles, les primes d'assurance automobile pour dommages matériels se sont appréciées dans la même proportion.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE
pour le conducteur d'un véhicule de promenade

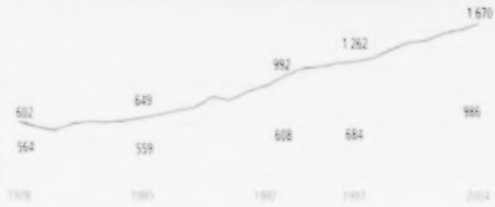


Au fil des ans, diverses circonstances ont favorisé une telle stabilité des contributions d'assurance. D'une part, jusqu'à l'année 2000, en raison de conditions économiques favorables, les revenus de placements ont été suffisants pour combler le manque à gagner. D'autre part, l'amélioration du bilan routier, jusqu'à l'année 2001, a contribué à limiter les pressions à la hausse sur les contributions d'assurance. En effet, de 1985 à 2001, alors que le nombre de conducteurs sur les routes a augmenté de près de 26 p. 100, le nombre de victimes a chuté de près de 21 p. 100. Par la suite, malheureusement, le bilan routier s'est quelque peu détérioré.

Pour l'année d'accident 2004, les dépenses du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 1 191 millions de dollars.

Le coût relatif à l'indemnisation des accidentés de la route compte pour la majeure partie de ces dépenses. Or, depuis la création du régime public d'assurance automobile, les indemnités ont connu une croissance supérieure à l'inflation. En effet, l'indemnité moyenne par victime a plus que doublé passant, en dollars de 2004, à 17 449 $ alors qu'elle était de 8 473 $ en 1985. Ce phénomène résulte principalement des bonifications apportées au régime d'assurance, d'augmentations importantes des durées d'invalidité ainsi que de la hausse du coût de la réadaptation et des autres soins de santé.

COÛT RELATIF À L'INDEMNISATION TEL QU'IL EST ÉVALUÉ AU 1er JUILLET DE L'ANNÉE D'ACCIDENT
(en millions de dollars)



Outre les frais d'administration liés à l'indemnisation, les autres dépenses engagées par le Fonds d'assurance se rapportent à la sécurité routière et à sa promotion.

Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) met fin à l'obligation antérieure de financer certaines dépenses qui n'ont aucun lien avec la mission d'assurance. Ainsi, en 2004, le Fonds d'assurance n'a plus à financer le programme d'adaptation de véhicules ni la gestion des vignettes pour les personnes handicapées. De plus, le 31 mars 2005, ce fonds cessera de financer le transport par ambulance; en 2004, cette dépense s'élevait à 50,9 millions de dollars.

Comme le démontre le graphique ci-dessous, le Fonds d'assurance automobile du Québec souffre d'un sous-financement chronique. En 2004, le déficit de financement[1] s'élève à 448 millions de dollars. Du fait que les dépenses augmentent plus rapidement que les revenus, d'année en année, ce déficit prend de l'ampleur.

ÉVOLUTION DE LA SANTÉ FINANCIÈRE
du Fonds d'assurance automobile du Québec[2]

Jusqu'à l'année 2000, les revenus de placement étaient suffisants pour combler le manque à gagner des contributions d'assurance; ce n'est plus le cas depuis. En effet, malgré les rendements exceptionnels obtenus sur les placements en 2003 et en 2004[3], le rendement moyen des placements au cours des cinq dernières années n'a été que de 3,2 p. 100. Ce rendement est bien inférieur au rendement de 5,825 p. 100 qui est nécessaire à l'écoulement de la dette envers les victimes. D'ailleurs, il serait illusoire de croire qu'à long terme, il se produira des rendements excédentaires assez élevés pour combler le déficit de financement du Fonds d'assurance.

Signalons qu'au 31 décembre 2004, pour la première fois de l'histoire de la Société, un déficit de capitalisation a été enregistré. En effet, le taux de capitalisation (actif par rapport aux dettes) du Fonds d'assurance s'établit à 92 p. 100, comparativement à 134 p. 100 en 2000. Depuis 2001, le régime d'assurance automobile a cumulé des déficits pour un peu plus de 700 millions de dollars; son actif total a donc été amputé de ce montant. Pour sa part, le taux de capitalisation dudit fonds ira en s'amenuisant tant que le problème de sous-financement ne sera pas résolu.

Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), sanctionné en décembre 2004, vise à apporter une solution durable à ces problèmes. Il permet de s'assurer que les sommes prélevées auprès des automobilistes pour le volet assurance constitueront dorénavant un patrimoine fiduciaire distinct et d'accorder à la Société la possibilité de prendre les mesures nécessaires pour respecter ses engagements actuels et futurs envers les victimes. La loi prévoit qu'au plus tard le 31 décembre 2015, les activités d'assurance seront pleinement financées. De plus, les déficits de capitalisation constatés à la fin de chaque exercice financier du Fonds d'assurance devront être comblés sur une période n'excédant pas quinze ans.

En qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société s'engage donc à faire de la santé financière de ce fonds une priorité pour les années à venir. Dans les mesures qu'elle prendra pour donner suite à cet engagement, elle s'assurera que les modifications apportées à la tarification des contributions d'assurance sont raisonnables.

ÉVOLUTION DU RENDEMENT
des placements

	2000	2001	2002	2003	2004	Moyenne 2000-2004
Rendement total du Fonds d'assurance	5,5 %	(5,8 %)	(10,8 %)	15,1 %	14,6 %	3,2 %

LA GESTION DES PLACEMENTS

Les placements qui constituent le portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec sont investis dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec, sous forme d'unités de dépôts à participation.

En 2004, le rendement du portefeuille à la Caisse a été de 14,6 p. 100, comparativement à 15,1 p. 100 en 2003. En 2004, les unités de dépôts ont engendré des revenus d'un peu plus de 881 millions de dollars (850 millions de dollars en 2003). À la fin de l'année, la juste valeur marchande du portefeuille s'établit à 6 853,1 millions de dollars.

En 2003, un nouveau portefeuille de référence avait été adopté; la transition vers ce dernier s'est effectuée tout au long de l'année 2004. Ce nouveau portefeuille reflète une répartition d'actifs mieux adaptée aux besoins du Fonds d'assurance.

Signalons qu'en 2004, une nouvelle convention comptable a été adoptée : il s'agit de l'évaluation des placements à leur juste valeur. Cette convention reflète une tendance internationale et tire son origine d'une norme comptable sur les instruments financiers qui entrera en vigueur au Canada pour l'exercice financier 2007. Son adoption anticipée permet au Fonds d'assurance de continuer de s'harmoniser avec les commissions des accidents du travail des provinces et des territoires canadiens. Avec cette nouvelle convention comptable, les résultats financiers globaux représenteront mieux la valeur marchande de l'actif, mais ils seront aussi plus sujets à fluctuation selon les réactions à court terme du marché.

VALEUR MARCHANDE AU 31 DÉCEMBRE 2004 DU FONDS PARTICULIER DÉTENU PAR LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

(en millions de dollars)

	2004	Répartition	2003	Répartition
Titres à revenus fixes nominaux	1 869,0	27,1 %	2 210,1	33,6 %
Actions, placements privés et autres	3 335,7	48,4 %	3 784,4	57,6 %
Titres sensibles à l'inflation (ORR et immobilier)	1 685,8	24,5 %	580,5	8,8 %
	6 890,5	100,0 %	6 575,0	100,0 %
Revenus courus	(37,4)		(8,9)	
Dépôts à participation à la juste valeur	6 853,1		6 566,1	

LES ÉTATS FINANCIERS

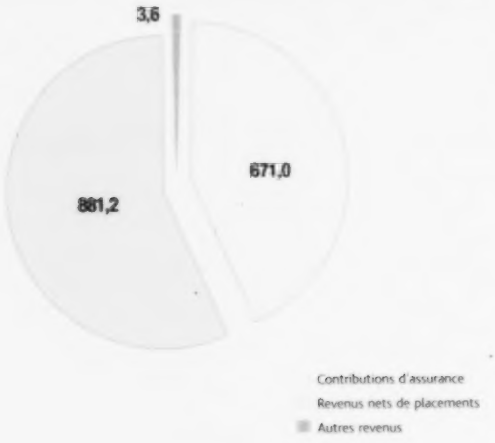
UN APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La présente section a trait aux principaux résultats financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'année 2004. Cette année étant la première de l'existence de ce fonds, aucune comparaison ne peut être faite avec les années antérieures.

Des revenus de 1 555,8 millions de dollars

Les revenus du Fonds d'assurance se répartissent dans trois catégories : les contributions d'assurance, les revenus nets de placements ainsi que les autres revenus.

RÉPARTITION DES REVENUS 2004
(en millions de dollars)



Les contributions d'assurance

Perçues à même l'immatriculation et le permis de conduire, les contributions d'assurance constituent la participation directe des conducteurs et des propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile. En 2004, la tarification des contributions d'assurance est demeurée inchangée.

Les revenus nets de placements

Au moment de choisir les conventions comptables du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a opté pour l'évaluation des placements à leur juste valeur. De ce fait, les normes comptables afférentes ne permettent plus de reporter les gains (ou les pertes) obtenus par la Caisse de dépôt et placement du Québec ni de tenir compte progressivement de la plus-value (ou de la moins-value) des unités de dépôts à participation.

En 2004, les revenus nets de placements s'élèvent à 881,2 millions de dollars. Ces revenus proviennent principalement de trois sources différentes : les revenus courants, les gains (ou les pertes) réalisés et la plus-value (ou la moins-value) non matérialisée des unités de dépôts à participation.

Les revenus courants

En 2004, les revenus courants s'élèvent à 248,2 millions de dollars. La nouvelle répartition de l'actif introduite en 2004 a fortement contribué à la hausse des revenus courants versés au Fonds d'assurance par l'ajout, notamment, du portefeuille spécialisé *Québec Mondiale* et l'augmentation de la participation au portefeuille spécialisé *Immeubles*.

Les gains (ou les pertes) réalisés

Les gains (ou les pertes) réalisés sont constitués des gains (ou des pertes) latents matérialisés à la suite du rééquilibrage du portefeuille et à la disposition d'unités de dépôt à participation. En 2004, les gains réalisés s'élèvent à 135,8 millions de dollars.

La plus-value (ou la moins-value) non matérialisée des unités de dépôts à participation

En 2004, la juste valeur du portefeuille du Fonds d'assurance s'est accrue de 497 millions de dollars. Cet accroissement tient compte des dispositions d'unités de dépôt à participation en cours d'année (225 millions de dollars) pour faire face aux obligations du Fonds d'assurance.

Les placements qui constituent le portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec sont investis dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec, sous forme d'unités de dépôts à participation.

En 2004, le rendement du portefeuille à la Caisse a été de 14,6 p. 100, comparativement à 15,1 p. 100 en 2003. En 2004, les unités de dépôts ont engendré des revenus d'un peu plus de 881 millions de dollars (850 millions de dollars en 2003). À la fin de l'année, la juste valeur marchande du portefeuille s'établit à 6 853,1 millions de dollars.

En 2003, un nouveau portefeuille de référence avait été adopté; la transition vers ce dernier s'est effectuée tout au long de l'année 2004. Ce nouveau portefeuille reflète une répartition d'actifs mieux adaptée aux besoins du Fonds d'assurance.

Signalons qu'en 2004, une nouvelle convention comptable a été adoptée : il s'agit de l'évaluation des placements à leur juste valeur. Cette convention reflète une tendance internationale et tire son origine d'une norme comptable sur les instruments financiers qui entrera en vigueur au Canada pour l'exercice financier 2007. Son adoption anticipée permet au Fonds d'assurance de continuer de s'harmoniser avec les commissions des accidents du travail des provinces et des territoires canadiens. Avec cette nouvelle convention comptable, les résultats financiers globaux représenteront mieux la valeur marchande de l'actif, mais ils seront aussi plus sujets à fluctuation selon les réactions à court terme du marché.

VALEUR MARCHANDE AU 31 DÉCEMBRE 2004 DU FONDS PARTICULIER DÉTENU PAR LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

(en millions de dollars) . . .

	2004	Répartition	2003	Répartition
Titres à revenus fixes nominaux	1 869.0	27,1 %	2 210.1	33.6 %
Actions, placements privés et autres	3 335.7	48,4 %	3 784.4	57.6 %
Titres sensibles à l'inflation (ORR et immobilier)	1 685.8	24.5 %	580.5	8,8 %
	6 890.5	100,0 %	6 575.0	100.0 %
Revenus courus	(37.4)		(8.9)	
Dépôts à participation à la juste valeur	6 853.1		6 566.1	

FINANCIERS

La présente section a trait aux principaux résultats financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'année 2004. Cette année étant la première de l'existence de ce fonds, aucune comparaison ne peut être faite avec les années antérieures.

Les revenus du Fonds d'assurance se répartissent dans trois catégories : les contributions d'assurance, les revenus nets de placements ainsi que les autres revenus.

RÉPARTITION DES REVENUS

(en millions de dollars)

Perçues à même l'immatriculation et le permis de conduire, les contributions d'assurance constituent la participation directe des conducteurs et des propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile. En 2004, la tarification des contributions d'assurance est demeurée inchangée.

Au moment de choisir les conventions comptables du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a opté pour l'évaluation des placements à leur juste valeur. De ce fait, les normes comptables afférentes ne permettent plus de reporter les gains (ou les pertes) obtenus par la Caisse de dépôt et placement du Québec ni de tenir compte progressivement de la plus-value (ou de la moins-value) des unités de dépôts à participation.

En 2004, les revenus nets de placements s'élèvent à 881,2 millions de dollars. Ces revenus proviennent principalement de trois sources différentes : les revenus courants, les gains (ou les pertes) réalisés et la plus-value (ou la moins-value) non matérialisée des unités de dépôts à participation.

En 2004, les revenus courants s'élèvent à 248,2 millions de dollars. La nouvelle répartition de l'actif introduite en 2004 a fortement contribué à la hausse des revenus courants versés au Fonds d'assurance par l'ajout, notamment, du portefeuille spécialisé *Québec Mondiale* et l'augmentation de la participation au portefeuille spécialisé *Immeubles*.

Les gains (ou les pertes) réalisés sont constitués des gains (ou des pertes) latents matérialisés à la suite du rééquilibrage du portefeuille et à la disposition d'unités de dépôt à participation. En 2004, les gains réalisés s'élèvent à 135,8 millions de dollars.

En 2004, la juste valeur du portefeuille du Fonds d'assurance s'est accrue de 497 millions de dollars. Cet accroissement tient compte des dispositions d'unités de dépôt à participation en cours d'année (225 millions de dollars) pour faire face aux obligations du Fonds d'assurance.

Les dépenses comprennent le coût de l'indemnisation, les frais d'administration et l'amortissement, de même que la participation au financement d'organismes.

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2004

(en millions de dollars) . . .

Les dépenses d'indemnisation se composent des indemnités versées, de la variation normale du passif actuariel ainsi que du redressement du passif actuariel. En 2004, ces dépenses totalisent 1 541,4 millions de dollars. Ces dépenses totales excèdent la projection effectuée par la Société en date du 31 décembre 2003 d'une somme de 255,5 millions de dollars. Cette différence a eu un effet direct sur le déficit de l'exercice.

L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS

(en millions de dollars) . . .

	2004	Projection (en date du 2003-12-31)	Écart
Survenus en 2004	1 082.7	1 001.8	80.9
Survenus dans les années antérieures	458.7	284.1	174.6
Total	1 541.4	1 285.9	255.5

En ce qui a trait aux accidents survenus en 2004 (l'année courante), les dépenses d'indemnisation ont été plus élevées de 80,9 millions de dollars que ce qui avait été prévu. Cette situation découle principalement des phénomènes mentionnés dans le tableau ci-dessous.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS EN 2004

(en millions de dollars) . . .

	Écart
Bilan routier moins favorable que ce qui avait été prévu	17.0
Évolution du coût moyen d'indemnisation	63.9
Total	80.9

Le passif actuariel détenu en date du 31 décembre 2003 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2004. À la lumière de l'information disponible en date du 31 décembre 2004, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Le tableau ci-dessous montre les principaux facteurs explicatifs et leurs répercussions sur les dépenses d'indemnisation. Les montants comprennent les écarts observés et le redressement du passif actuariel.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS AVANT 2004

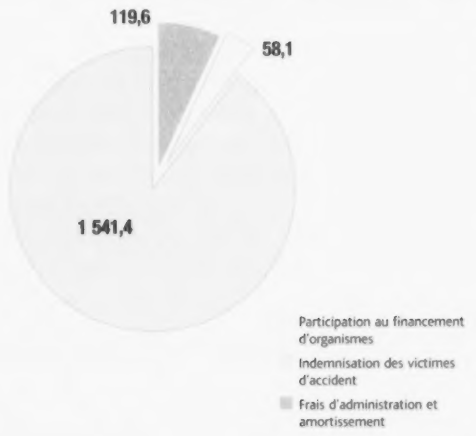
(en millions de dollars) . . .

	Écart
Provision spéciale relative aux coûts de santé et de séjour	118.4
Évolution de l'expérience en réadaptation	41.1
Écart entre les revalorisations prévue et réelle au 2005-01-01	(18.4)
Aide personnelle	(34.7)
Autres	25.1
Total	131.5

Des dépenses de 1 719,1 millions de dollars

Les dépenses comprennent le coût de l'indemnisation, les frais d'administration et l'amortissement, de même que la participation au financement d'organismes.

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2004
(en millions de dollars) . . .



L'indemnisation

Les dépenses d'indemnisation se composent des indemnités versées, de la variation normale du passif actuariel ainsi que du redressement du passif actuariel. En 2004, ces dépenses totalisent 1 541,4 millions de dollars. Ces dépenses totales excèdent la projection effectuée par la Société en date du 31 décembre 2003 d'une somme de 255,5 millions de dollars. Cette différence a eu un effet direct sur le déficit de l'exercice.

L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS
(en millions de dollars) . . .

	2004	Projection (en date du 2003-12-31)	Écart
Survenus en 2004	1 082,7	1 001,8	80,9
Survenus dans les années antérieures	458,7	284,1	174,6
Total	1 541,4	1 285,9	255,5

Les accidents survenus en 2004

En ce qui a trait aux accidents survenus en 2004 (l'année courante), les dépenses d'indemnisation ont été plus élevées de 80,9 millions de dollars que ce qui avait été prévu. Cette situation découle principalement des phénomènes mentionnés dans le tableau ci-dessous.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS EN 2004
(en millions de dollars) . . .

	Écart
Bilan routier moins favorable que ce qui avait été prévu	17,0
Évolution du coût moyen d'indemnisation	63,9
Total	80,9

Les accidents survenus avant le 1er janvier 2004

Le passif actuariel détenu en date du 31 décembre 2003 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2004. À la lumière de l'information disponible en date du 31 décembre 2004, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Le tableau ci-dessous montre les principaux facteurs explicatifs et leurs répercussions sur les dépenses d'indemnisation. Les montants comprennent les écarts observés et le redressement du passif actuariel.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS AVANT 2004
(en millions de dollars) . . .

	Écart
Provision spéciale relative aux coûts de santé et de séjour	118,4
Évolution de l'expérience en réadaptation	41,1
Écart entre les revalorisations prévue et réelle au 2005-01-01	(18,4)
Aide personnelle	(34,7)
Autres	25,1
Total	131,5

Les frais d'administration et l'amortissement lié au siège social

Pour 2004, les frais d'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 117,8 millions de dollars et l'amortissement relatif au siège social, à 1,7 million de dollars.

La participation au financement d'organismes

Pour 2004, la participation au financement d'organismes totalise 58,1 millions de dollars. Ce montant est constitué de la contribution au financement des organismes responsables du transport par ambulance (50,9 millions de dollars) et de la contribution au financement du Tribunal administratif du Québec (7,2 millions de dollars).

La contribution aux organismes de transport par ambulance est prévue par la Loi sur l'assurance automobile (article 155). Elle est indexée, chaque année, selon l'indice des rentes du Québec. À compter du 1er avril 2005, le Fonds d'assurance n'aura plus à verser cette contribution.

Quant à la participation au financement du Tribunal administratif du Québec, ledit fonds est tenu d'y participer en vertu de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative. Chaque année, le montant est fixé par décret selon le volume de travail qu'occasionnent au Tribunal les requêtes en matière d'assurance automobile.

Un déficit des revenus sur les dépenses de 163,3 millions de dollars

Le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 se chiffre à 163,3 millions de dollars. Ce déficit découle principalement du sous-financement des opérations du Fonds d'assurance.

Le bilan

Au 31 décembre 2004, l'actif total du Fonds d'assurance s'établit à 6 943,2 millions de dollars, et le passif total, à 7 560,1 millions de dollars. Le déficit cumulé est donc de 616,9 millions de dollars.

Le bilan d'ouverture

Pour mettre sur pied le Fonds d'assurance, la Société a dû déterminer le patrimoine à transférer dans cette nouvelle fiducie. Le bilan d'ouverture au 1er janvier 2004 reflète la valeur comptable des éléments de l'actif et du passif qui ont été attribués à ce fonds. De façon générale, tous les postes relatifs aux activités d'assurance ont été transférés dans celui-ci.

De nouvelles conventions comptables

En tant que fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société a dû établir des conventions comptables propres à ce dernier. Comme ces dernières diffèrent de celles que possédait la Société pour l'année 2003, il a été nécessaire d'entreprendre, en date du 1er janvier 2004, le redressement du déficit cumulé.

Les nouvelles conventions comptables sont les suivantes :

a) Les fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Pour le Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a choisi l'évaluation des placements à leur juste valeur, tel qu'il est recommandé dans le chapitre 3855 du manuel de l'Institut canadien des comptables agréés. Selon cette méthode, les gains et les pertes réalisés ainsi que les variations de la juste valeur sont comptabilisés dans les revenus de placements de l'exercice.

Auparavant, la Société comptabilisait ses placements selon une valeur basée sur la valeur marchande (moyenne mobile simple des valeurs marchandes sur une période de soixante mois). Les gains et les pertes, réalisés ou non, étaient inscrits dans les revenus de placements de façon graduelle, sur une période de cinq ans.

b) Les revenus de placements reportés

Les normes dictant l'évaluation des placements à leur juste valeur ne permettent plus le report des gains et des pertes réalisés au moment de la vente de placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Par conséquent, ces gains et ces pertes sont maintenant inscrits directement dans les résultats de l'exercice au cours duquel ils se produisent.

c) Les gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel

Le poste *Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel* est supprimé.

Ce poste consistait à reporter les surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse du taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel.

Les incidences sur le déficit cumulé au 1er janvier 2004 sont les suivantes :

(en millions de dollars)	
Déficit cumulé transféré de la Société au 1er janvier 2004	(403.8)
Redressements :	
Évaluation des placements à la juste valeur	(482.7)
Élimination des revenus de placements reportés	340.2
Suppression du poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel »	92.6
Déficit cumulé redressé du Fonds d'assurance automobile du Québec au 1er janvier 2004	(453.7)

c) Les gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel

Le poste *Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel* est supprimé.

Ce poste consistait à reporter les surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse du taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel.

Les incidences sur le déficit cumulé au 1er janvier 2004 sont les suivantes :

	(en millions de dollars)
Déficit cumulé transféré de la Société au 1er janvier 2004	(403,8)
Redressements :	
Évaluation des placements à la juste valeur	(482,7)
Élimination des revenus de placements reportés	340,2
Suppression du poste « Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel »	92,6
Déficit cumulé redressé du Fonds d'assurance automobile du Québec au 1er janvier 2004	(453,7)

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS *de l'exercice terminé le 31 décembre 2004*

RAPPORT DU FIDUCIAIRE	20
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	21
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	22
REVENUS ET DÉPENSES	23
DÉFICIT CUMULÉ	23
BILAN	24
FLUX DE TRÉSORERIE	25
NOTES COMPLÉMENTAIRES	26

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DU FIDUCIAIRE

La direction de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société), à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information, sur le plan financier, contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification et des enquêtes de la Société procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Dans l'exercice de ses responsabilités, il est assisté par le Comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société et le Vérificateur général. Il examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au Comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Pour ce faire, il s'adjoint, entre autres, les services d'un actuaire-conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.

John Harbour, FCA
Président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec
Fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec

Claire Monette
Vice-présidente à l'administration et aux finances de la Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 29 mars 2005

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2004 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, à titre de fiduciaire. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2004, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 mars 2005

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Au 31 décembre 2004

L'évaluation au 31 décembre 2004 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2005, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2004 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **6 989,048 millions de dollars** en date du 31 décembre 2004 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2004 est en hausse de **623,926 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2003. Cette hausse se compose d'une somme de **478,326 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **145,600 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles de même qu'aux règles fiscales. Il est principalement composé de l'établissement d'une provision spéciale relative aux coûts des services de santé et aux frais de séjour (**+ 118,407 millions de dollars**), des modifications apportées dans le calcul du passif actuariel pour les frais de réadaptation (**+ 41,112 millions de dollars**), dans celui de l'aide personnelle (**– 31,246 millions de dollars**) ainsi que dans la provision pour frais médicaux et paramédicaux (**+ 16,123 millions de dollars**).

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellware, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec
Québec

Le 18 mars 2005

Clément Gosselin, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec
Québec

Le 18 mars 2005

REVENUS ET DÉPENSES

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)		
	Année courante	Années antérieures	Total
REVENUS			
Contributions			
Immatriculation	545 503	—	545 503
Permis de conduire	125 521	—	125 521
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 5)	68 847	762 327	831 174
Autres (note 6)	3 628	—	3 628
	743 499	762 327	1 505 826
DÉPENSES			
Indemnités (note 7)	205 320	712 187	917 507
Frais d'administration attribués par la Société (note 8)	55 630	62 218	117 848
Amortissement des immobilisations	1 710	—	1 710
Participation au financement d'organismes (note 9)	50 931	7 207	58 138
Variation normale du passif actuariel (note 10)	877 408	(399 082)	478 326
	1 190 999	382 530	1 573 529
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	(447 500)	379 797	(67 703)
Autres revenus nets de placements (note 5)	50 049	—	50 049
Redressement du passif actuariel (note 11)	—	(145 600)	(145 600)
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(397 451)	234 197	(163 254)

DÉFICIT CUMULÉ

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
SOLDE AU DÉBUT	
Transfert de la Société au 1er janvier 2004 (note 1)	(403 756)
Redressements au 1er janvier 2004 (note 4)	
Évaluation des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec à la juste valeur	(482 725)
Élimination des revenus de placements reportés	340 200
Élimination des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	92 615
Solde redressé	(453 666)
Déficit des revenus sur les dépenses	(163 254)
SOLDE À LA FIN	(616 920)

LES ÉTATS FINANCIERS

BILAN

au 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
ACTIF	
Encaisse	3 962
Débiteurs	7 414
Revenus de placements courus	37 207
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	6 853 125
Immobilisations corporelles (note 13)	41 442
	6 943 150
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ	
PASSIF	
Créditeurs et frais courus	
Gouvernement du Québec	35 961
Autres	87
Dû à la Société	205 052
Contributions reportées	329 922
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 14)	6 989 048
	7 560 070
DÉFICIT CUMULÉ	(616 920)
	6 943 150

ÉVENTUALITÉS (note 15)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ

John Harbour, FCA
Président-directeur général

Serge Rémillard, FCMA, MBA
Administrateur

FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	
Contributions perçues	
Immatriculation	549 505
Permis de conduire	126 604
Revenus nets de placements	
Revenus courants perçus	246 797
Intérêts versés	(963)
Autres revenus perçus	3 628
Indemnités versées	(989 283)
Frais d'administration payés à la Société	(117 848)
Participation versée au financement d'organismes	(58 138)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(239 698)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	
Gains (pertes) encaissés sur placements par la Caisse	94 799
Produit d'aliénation d'unités de dépôts à participation	225 000
Débours pour acquisitions d'immobilisations	(439)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	319 360
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Avances de la Société	104 335
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	104 335
AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	183 997
INSUFFISANCE DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(180 035)
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	3 962

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est constitué, depuis le 1er janvier 2004, par l'effet rétroactif de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2004, c. 34), sanctionné le 17 décembre 2004. La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs en possession de la Société, conformément à l'article 23.0.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.0.11), introduit par l'article 13 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Ainsi, ont été transférées les sommes en sa possession le 31 décembre 2003, y compris les valeurs mobilières détenues à la Caisse de dépôt et placement du Québec, à l'exception des sommes qu'elle détient en dépôt conformément aux lois qu'elle administre. Les créances de la Société recouvrables en date du 31 décembre 2003 en vertu de la Loi sur l'assurance automobile de même que les avances faites à cette date par la Société aux centres de réadaptation sont les seules créances et avances transférées au Fonds d'assurance. Les titres de propriété de l'immeuble où est situé le siège social de la Société ont également été transférés.

De plus, en vertu de l'article 23.0.2 de cette loi (L.R.Q., c. S-11.0.11), le Fonds d'assurance assume les dettes de la Société au 31 décembre 2003, à l'exception de la provision pour congés de maladie et vacances du personnel de la Société, des sommes dues aux fournisseurs et de celles dues au gouvernement en matière de taxes ou de droits.

Les éléments transférés à la valeur comptable se détaillent comme suit :

BILAN

	Au 1er janvier 2004 (en milliers de dollars)
ACTIF	
Encaisse	1 375
Débiteurs	7 155
Revenus de placements courus	8 579
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	7 048 830
Immobilisations corporelles	42 715
	7 108 654
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ	
PASSIF	
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	181 410
Créditeurs - Gouvernement du Québec	106 635
Dû à la Société	103 305
Contributions reportées	323 123
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	6 365 122
	7 079 595
Revenus de placements reportés	340 200
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	92 615
	7 512 410
DÉFICIT CUMULÉ	(403 756)
	7 108 654

L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduit par l'article 13 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile ainsi qu'au préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT ET DE CAPITALISATION

La politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance établit les principes suivants :

- prévoir, dans les meilleurs délais possible, l'atteinte de l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- tenir compte de l'équité à maintenir entre chaque catégorie d'assurés.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds d'assurance ont été préparés par la direction de la Société selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Instruments financiers

- **Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec**

  Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux. Ils ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transactions.

  Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

- **Autres instruments financiers**

  L'encaisse, les débiteurs, les revenus de placements courus, les créditeurs et frais courus ainsi que les montants dus à la Société sont comptabilisés à la juste valeur qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. 100.

Les montants inscrits dans le poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des revenus et dépenses de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Espèces et quasi-espèces

La politique du Fonds d'assurance consiste à présenter, dans les espèces et quasi-espèces, les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

4. NOUVELLES CONVENTIONS COMPTABLES

À la suite de la création du Fonds d'assurance au 1er janvier 2004, ce dernier a conservé les mêmes conventions comptables que la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2003, à l'exception des trois conventions ci-dessous :

a) Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Le Fonds d'assurance applique les recommandations du chapitre 3855 du manuel de l'Institut canadien des comptables agréés « Instruments financiers - comptabilisation et évaluation ».

En vertu de cette norme, les fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont évalués à la juste valeur. Le Fonds d'assurance a fait le choix de désigner ses placements comme étant détenus à des fins de transaction, tel que le permettent les dispositions de cette norme. Conséquemment, les gains et pertes réalisés ainsi que les variations de la juste valeur sont comptabilisés dans les revenus de placements de l'exercice. Auparavant, ces fonds étaient inscrits à une valeur axée sur la valeur marchande. Les gains et pertes réalisés ou non étaient inscrits graduellement sur une période de cinq ans dans les revenus de placements.

b) Revenus de placements reportés

Les normes dictant l'évaluation des placements à la juste valeur ne permettent plus le report des gains et pertes réalisés sur la vente de placements par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Par conséquent, ces gains et pertes sont maintenant inscrits directement dans les résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

c) Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel

Le poste *Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel* est éliminé.

Ces gains et pertes étaient constitués de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel.

L'effet de ces nouvelles conventions comptables sur les états financiers du Fonds d'assurance a été comptabilisé au 1er janvier 2004 dans l'état du déficit cumulé de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 de la façon suivante :

	(en milliers de dollars)
Redressements au 1er janvier 2004 :	
Évaluation des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec à la juste valeur	(482 725)
Élimination des revenus de placements reportés	340 200
Élimination des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	92 615

5. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2004 (en milliers de dollars)
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec	
Revenus courants	248 176
Gains (pertes) réalisés sur placements	135 803
	383 979
Plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation	496 929
	880 908
Intérêts	
Dépôts à vue	956
Soldes bancaires	179
Marge de crédit	(820)
	881 223

	2004 (en milliers de dollars)		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	68 847	762 327	831 174
Autres revenus nets de placements	50 049	—	50 049
	118 896	762 327	881 223

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, 762 327 000 $, sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante, 68 847 000 $, sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

6. AUTRES REVENUS

	2004 (en milliers de dollars)
Utilisation du siège social par la Société	3 077
Stationnement du siège social	551
	3 628

7. INDEMNITÉS

	2004 (en milliers de dollars)		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Remplacement du revenu	54 404	323 334	377 738
Décès	35 297	58 172	93 469
Coût des services de santé [1]	54 543	34 111	88 654
Préjudices non pécuniaires	7 216	109 003	116 219
Forfaitaires pour séquelles	—	17 643	17 643
Frais de réadaptation	14 145	58 168	72 313
Aide personnelle	3 322	41 834	45 156
Frais médicaux et paramédicaux	17 063	40 403	57 466
Frais de déplacement et de séjour	3 574	12 687	16 261
Information médicale	2 336	11 803	14 139
Transports par ambulance et frais de rapatriement	8 001	192	8 193
Autres frais	5 419	4 837	10 256
	205 320	712 187	917 507

(1) Ce poste représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). La contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite Loi.

8. FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

	2004 (en milliers de dollars)
Traitements et charges sociales	73 421
Frais de déplacement	1 095
Rémunération des mandataires	3 039
Services administratifs et professionnels	8 094
Frais de communication	3 501
Information et publicité	4 241
Mobilier, agencement et équipement	93
Frais d'entretien	388
Loyers, taxes et électricité	2 198
Matériel informatique et bureautique	553
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	4 237
Impression, fournitures et autres dépenses	3 993
Frais d'utilisation des immobilisations	8 629
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	4 366
	117 848

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis, entre la Société et le Fonds d'assurance, à l'aide de la gestion par activité.

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2004 (en milliers de dollars)		
	Année courante	Années antérieures	Total
Organismes responsables du transport par ambulance	50 931	—	50 931
Tribunal administratif du Québec	—	7 207	7 207
	50 931	7 207	58 138

La participation au financement des organismes responsables du transport par ambulance est prévue par les articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. A-25). Ces deux articles de loi cesseront d'avoir effet le 31 mars 2005, comme le prévoit l'article 30 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.Q., 2004, chapitre 34). Pour le Tribunal administratif du Québec, le financement par les organismes utilisateurs est prévu par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

10. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

D'une part, ce poste au montant de 478 326 000 $ est composé d'une augmentation de 877 408 000 $ représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 399 082 000 $ constituée d'une diminution de 384 983 000 $ pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une diminution de 14 099 000 $ représentant les écarts d'expérience observés.

11. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

L'augmentation du déficit des revenus sur les dépenses au montant de 145 600 000 $ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles de même qu'aux règles fiscales. Il est principalement composé de l'établissement d'une provision spéciale relative aux coûts des services de santé et aux frais de séjour (+ 118 407 000 $), des modifications apportées dans le calcul du passif actuariel pour les frais de réadaptation (+ 41 112 000 $), dans celui de l'aide personnelle (– 31 246 000 $) ainsi que dans la provision pour frais médicaux et paramédicaux (+ 16 123 000 $).

Le redressement de 118 407 000 $ découlant de l'établissement d'une provision spéciale relative aux coûts des services de santé et aux frais de séjour vise à prendre en considération certains faits nouveaux dans le cadre de l'évaluation du passif actuariel. Bien qu'aucune nouvelle entente n'ait été signée en vertu de l'article 155.2 de la Loi sur l'assurance automobile, le Fonds d'assurance reconnaît que l'avancement actuel des travaux en vue d'en venir à une entente permet de repérer un risque important selon que les nouveaux coûts qui pourraient résulter de cette entente, de même que leur rythme de progression dans le futur, seraient supérieurs aux hypothèses de base servant au calcul de la provision actuarielle de ces frais. Le Fonds d'assurance est d'avis que le montant de la provision spéciale permet de quantifier, de façon appropriée et transparente, les risques qu'elle peut présentement repérer dans ce dossier.

12. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance le revenu net de placement.

	2004
Dépôts à participation	
Nombre d'unités	6 457 976
	(en milliers de dollars)
Coût d'acquisition des unités	6 019 300
Plus-value cumulée des unités de dépôts à participation	833 825
Dépôts à participation à la juste valeur	6 853 125

En 2004, le Fonds d'assurance a disposé de 225 207 unités de dépôts à participation pour un montant de 225 000 000 $.

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2004 (en milliers de dollars)		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Terrains	225	—	225
Siège social et stationnement [1]	60 955	19 738	41 217
	61 180	19 738	41 442

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 p. 100 des droits indivis dans les aires communes.

14. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2004 (en milliers de dollars)		
	Année courante	Années antérieures	Total
Indemnisation			
Valeur actualisée des indemnités futures	809 873	5 857 789	6 667 662
Frais de gestion futurs			
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	67 535	253 851	321 386
	877 408	6 111 640	6 989 048

15. EVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société pour le Fonds d'assurance sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne peut être déterminé au 31 décembre 2004.

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération commerciale avec des apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004

LES AUTRES SERVICES,
LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES

Québec

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

L'agence Contrôle routier Québec

TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE 3

LES ACTIVITÉS 4
- Le droit d'accès au réseau routier 4
- Le transport des personnes et des marchandises 5
- D'autres mandats de la Société 5

LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES 6
- Le personnel 6
- Les ressources financières 11
- Les technologies de l'information 14
- Les ressources matérielles et immobilières 17

LES ÉTATS FINANCIERS 18
- Un aperçu des états financiers de la Société 18
- Société de l'assurance automobile du Québec – états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 21

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44560-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

NOTE LIMINAIRE

Le présent fascicule du rapport annuel de gestion 2004 de la Société porte sur les mandats qu'elle exerce à part celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Il décrit sommairement les principales activités de la Société qui ont trait à ces mandats, donne une vue d'ensemble du personnel et des ressources de la Société et présente les états financiers vérifiés de celle-ci.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification et des enquêtes s'appliquent au présent fascicule[1].

1. Cette déclaration et ce rapport sont placés en tête du volume intitulé *Le rapport du président-directeur général du présent rapport annuel de gestion*.

LES ACTIVITÉS

En 2004, en plus de sa mission de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a exercé ses fonctions en ce qui a trait à la gestion du droit d'accès au réseau routier et au transport routier des personnes et des marchandises. Elle a également exercé divers autres mandats. Les lignes qui suivent présentent un survol des activités correspondantes.

LE DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

En vue de favoriser la sécurité de l'ensemble des usagers de la route, la Société contrôle l'accès au réseau routier public. Avant de délivrer un permis de conduire, elle contrôle l'identité des demandeurs et s'assure que ces derniers satisfont aux exigences du Code de la sécurité routière (L.R.Q, c. C-24.2). Avant de délivrer l'immatriculation d'un véhicule, elle vérifie les droits de propriété de ce véhicule et s'assure qu'il répond aux exigences du même code. De plus, elle tient un registre des événements se rapportant aux conducteurs, fait un suivi de l'état de santé de certains d'entre eux et veille à l'application de diverses sanctions (comme la suspension ou la révocation du permis, l'interdiction de remettre un véhicule en circulation et la saisie d'un véhicule pour conduite durant sanction). Enfin, elle veille au respect d'exigences en matière de vérification mécanique et d'entretien préventif de certains véhicules.

Le permis de conduire

Les services relatifs au permis de conduire comprennent, principalement, l'évaluation des connaissances et des habiletés des conducteurs, la délivrance et le renouvellement d'un permis de conduire, l'évaluation médicale des conducteurs, la révision d'une décision prise pour raison médicale ou administrative, et la perception des droits et des contributions d'assurance relatifs au permis. Ils comprennent également la délivrance des permis restreints et la vérification de la validité d'un permis de conduire.

En vue de l'obtention d'un permis de conduire, la Société met au point des outils d'apprentissage de la conduite de véhicule ainsi que des méthodes et des outils d'évaluation de la capacité et de la compétence des candidats au permis de conduire. Par la suite, l'apprentissage des nouveaux conducteurs est encadré dans un programme d'accès graduel à la conduite.

De plus, la Société exerce un suivi de la capacité de conduire des détenteurs de permis; elle le fait par divers moyens, dont le dossier des points d'inaptitude et l'évaluation médicale des conducteurs. En ce qui concerne les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Société a mis en place un système de suivi du comportement qui prévoit le signalement à la Commission des transports de ceux qui présentent un risque élevé.

L'immatriculation

Les services relatifs à l'immatriculation comprennent, principalement, la délivrance et le renouvellement de l'immatriculation, le remisage et la mise au rancart des véhicules, le transfert de propriété et la perception des droits et contributions d'assurance relatifs à l'immatriculation, y compris la perception en application du régime d'immatriculation international[2]. Ils comprennent également l'attestation de conformité et les permis spéciaux de circulation.

L'information à la clientèle

Un service téléphonique de renseignements généraux, sans frais, est mis à la disposition de la population. L'accès par téléscripteur est disponible pour les personnes sourdes et pour les malentendants. Des transactions peuvent également se faire par téléphone. C'est le cas de la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, de l'annulation d'un permis de conduire, de la demande du dossier de conduite, de la vérification de la validité d'un permis de conduire, du changement d'adresse et du remisage ou de la mise au rancart d'un véhicule. Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également accessibles par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive, qui reste disponible en dehors des heures normales d'affaires. Signalons enfin que la clientèle peut accéder à divers renseignements dans le site Web de la Société et y effectuer certaines transactions.

2. L'appellation anglaise est International Registration Plan (IRP).

Le traitement des demandes de mainlevée de saisie

Un véhicule peut être saisi parce que le conducteur du véhicule a conduit durant sanction ou sans permis valide. Dans certains cas, le propriétaire peut alors demander de reprendre possession de son véhicule avant la fin du délai normal de trente jours. Sur réception d'une telle demande, la Société en établit, sans tarder, l'admissibilité et rend sa décision par écrit.

La gestion des registres

Le registraire de la Société veille à l'inscription, à la conservation et à la mise à jour des registres officiels de la Société ainsi qu'à la diffusion et à la vente, aux organismes et aux clients autorisés, d'information provenant de ces registres. Ces derniers contiennent de l'information sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs agréés et sur les rapports d'accidents que remplissent les corps policiers. Les registres servent, notamment, à attester la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler.

LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

Le suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Conformément au mandat qui lui est donné par la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3), la Société constitue un dossier sur tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Elle identifie ceux dont le comportement présente un risque et qui, en conséquence, doivent faire l'objet de contrôles particuliers.

Les normes de sécurité des véhicules routiers

Les véhicules servant au transport de personnes et de marchandises doivent faire l'objet d'une vérification mécanique périodique en vue d'établir l'état de fonctionnement de leurs composantes mécaniques et de leur équipement. Dans le cas des autobus et des taxis, cette vérification doit être faite tous les six mois et, dans le cas des camions, tous les douze mois. Cependant, tout propriétaire de véhicule peut se soustraire à cette obligation en choisissant d'agir de manière préventive, par l'application du Programme d'entretien préventif. La Société assure la reconnaissance officielle des entreprises voulant mettre en œuvre ce dernier programme et surveille la qualité de cette mise en œuvre. De plus, elle surveille la qualité du travail exécuté par les mandataires qui effectuent la vérification mécanique des véhicules.

Le contrôle du transport routier

Le contrôle de la conformité aux lois et règlements régissant le transport routier se fait sur route et en entreprise. Sur route, il vise à détecter les transporteurs qui ne se conforment pas aux normes. En entreprise, il vise à reconnaître les entreprises qui ne se soumettent pas aux exigences de la loi et, le cas échéant, à prendre les mesures appropriées.

D'AUTRES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Des mesures destinées aux personnes handicapées

Conformément au projet de loi n° 55 (2004, c. 34), rétroactivement au 1er janvier 2004, le ministère des Transports a la responsabilité du programme d'adaptation des véhicules et du programme des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. À titre de mandataire de ce ministère, la Société pourra poursuivre son mandat dans ce secteur d'activité, mais il appartiendra au ministère précité de fixer les normes et d'en assumer les frais d'exploitation.

La délivrance des licences de commerçant et de recycleur

Pour acquérir des véhicules routiers en vue d'en faire le commerce, une personne doit être titulaire d'une licence de commerçant délivrée par la Société et fournir un cautionnement. Pareillement, les recycleurs de pièces de véhicules doivent détenir une licence et fournir un cautionnement. De plus, le recycleur doit tenir un registre, sujet à contrôle par la Société.

Le refus aux fins des amendes impayées

Lorsqu'une personne a fait défaut de payer des amendes imposées à la suite d'infractions au Code de la sécurité routière, ou à un règlement relatif à la circulation ou au stationnement[1] adopté par une municipalité, la Société de l'assurance automobile du Québec, sur demande d'un percepteur des amendes, suspend le droit de conduire de cette personne et interdit de mettre en circulation tout véhicule routier immatriculé au nom de celle-ci ou de faire des transactions sur ce véhicule. La Société peut également communiquer à certaines personnes des renseignements au sujet des restrictions au droit de faire des transactions.

LES RESSOURCES

Durant l'année 2004, la Société a utilisé 3 359 équivalents temps complet (ETC), soit 2 668 ETC réguliers et 691 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 79 ETC (2.4 p. 100).

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel d'encadrement	175	5.2 %	173	0
Personnel professionnel	909	27.0 %	896	62
Personnel technicien et assimilé	634	18.9 %	527	143
Personnel de bureau	1 323	39.4 %	857	619
Personnel des agents de la paix	303	9.0 %	316	0
Personnel ouvrier	15	0.5 %	13	4
Total	3 359	100.0 %	2 782	828

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les mandats de la Société

	Nombre de ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 301	38.7 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 408	42.0 %
Autres mandats	650	19.3 %
Total	3 359	100.0 %

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les régions administratives

Régions administratives	Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 983	1 699	284
autre	202	134	68
total	2 185	1 833	352
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	136	98	38
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	91	69	22
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	115	81	34
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	185	136	49
Montérégie	184	141	43
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	54	47	7
Montréal	409	263	146
Total	3 359	2 668	691

LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES

Durant l'année 2004, la Société a utilisé 3 359 équivalents temps complet (ETC), soit 2 668 ETC réguliers et 691 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 79 ETC (2,4 p. 100).

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF
selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel d'encadrement	175	5,2 %	173	0
Personnel professionnel	909	27,0 %	896	62
Personnel technicien et assimilé	634	18,9 %	527	143
Personnel de bureau	1 323	39,4 %	857	619
Personnel des agents de la paix	303	9,0 %	316	0
Personnel ouvrier	15	0,5 %	13	4
Total	3 359	100,0 %	2 782	828

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF
selon les mandats de la Société

	Nombre de ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 301	38,7 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 408	42,0 %
Autres mandats	650	19,3 %
Total	3 359	100,0 %

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF
selon les régions administratives

Régions administratives		Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches				
Siège social	1 983	1 699	284	
autre	202	134	68	
total		2 185	1 833	352
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine		136	98	38
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord		91	69	22
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec		115	81	34
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais		185	136	49
Montérégie		184	141	43
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec		54	47	7
Montréal		409	263	146
Total		3 359	2 668	691

Des assouplissements aux règles de gestion de l'effectif

Par sa décision du 10 avril 2003, le Conseil du trésor consentait à la Société certains assouplissements aux règles de gestion de son effectif pour la période s'échelonnant du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2005 (CT 199846). Ces assouplissements permettent à la Société :

- d'augmenter, à compter du 1er janvier de chaque année, son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 3 p. 100 par année, afin de tenir compte de la croissance de la charge de travail dans les activités actuelles de la Société;
- de majorer son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 5 p. 100 sur la période de trois ans de l'entente, en vue de pallier l'ajout de nouveaux mandats;
- d'embaucher des employés occasionnels pour des projets non récurrents;
- d'établir le ratio d'encadrement à 1 pour 18 sur la base de l'effectif total autorisé;
- de titulariser 21 cadres à titre « d'adjoint à » – l'équivalent de 7 par année de la durée de l'entente – pour permettre le transfert d'expertise en lien avec le départ, à la retraite, de cadres.

Ces assouplissements ont été consentis en considération de certains engagements de la part de la Société, dont celui de rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, de l'utilisation qui aura été faite des assouplissements octroyés, en démontrant leur apport à l'amélioration du rendement.

Il importe de mentionner que, le 7 septembre 2004, le Conseil du trésor a demandé « de limiter, d'ici le 31 mars 2005, l'usage des modalités des ententes de gestion et des assouplissements touchant l'effectif » (CT 201494).

L'utilisation des assouplissements

Le tableau ci-dessous présente l'effectif autorisé de la Société et le nombre de ETC visés par les assouplissements obtenus.

	Régulier	Total
Effectif autorisé au 31 décembre 2003	2 814	3 070
Assouplissements consentis :		
charge de travail (3 % par année)	84	92
nouveaux mandats (5 % sur 3 ans)[4]	135	145
moins : partie utilisée en 2003	(40)	(64)
partie utilisable en 2004	95	81
partie utilisée en 2004	22	30
Effectif autorisé au 31 décembre 2004	2 920	3 192
Effectif disponible[5]		3 422
moins la moitié des départs à la retraite de l'année 2004		(13)
Effectif utilisable pour 2004		3 409

L'utilisation des ETC additionnels obtenus par le moyen des assouplissements est présentée dans le tableau ci-dessous.

Secteur d'activité	Charge de travail		Nouveaux mandats		Total récurrent		Projets non récurrents
	Rég.	Occ.	Rég.	Occ.	Rég.	Occ.	Occ.
Services aux personnes accidentées	6	12			6	12	95
Contrôle routier	10		1[6]		11[6]		4
Permis – immatriculation	8	45	3	8	11	53	13
Amendes impayées			12		12		
Coordination et support	3	8	6		9	8	4
Développement informatique							18
Total	27	65	22	8	49	73	134

En ce qui concerne le ratio d'encadrement, au 31 décembre 2004, il était de 1 cadre pour 18,3 ETC autorisés. Enfin, au cours de l'année 2004, aucun cadre n'a été titularisé à titre d'adjoint.

L'apport à l'amélioration du rendement

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs à l'aide desquels la Société rend compte de l'apport des assouplissements consentis à l'amélioration du rendement.

Secteur d'activité	Indicateur		Résultat 2002	Résultat 2003	Résultat 2004	Variation 2003-2004
Communication avec les citoyens	Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins		68 %	82 %	84 %	2 %
	Taux moyen de rejet des appels		46 %	n. d.[7]	36 %	n. d.
Services aux personnes accidentées	Nombre de dossiers traités selon la nouvelle approche de service à la clientèle	PSP[8]	1 086	7 057	12 626	79 %
	Proportion des personnes inaptes au travail :					
	– après 18 semaines de traitement continu	PSP	s. o.	42,4 %	48,2 %	14 %
	– après 26 semaines de traitement continu	PSP	s. o.	29,6 %	37,1 %	25 %
	Proportion des cas où un agent d'indemnisation téléphone dans les 10 jours ouvrables lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu[9]	Global	68 %	62 %	76 %	23 %
		PSP	100 %	100 %	100 %	0 %
	Délai moyen entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu, pour les bénéficiaires de la prise en charge rapide	Global	34 j	37 j	37 j	0 %
	Proportion des cas où un premier paiement est versé dans les 30 jours lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu	Global	76 %	75 %[10]	76 %	1 %
		PSP	s. o.[11]	86 %[12]	84 %	-2 %
	Nombre de dossiers actifs par agent d'indemnisation	Global	433	351	307	-13 %
		PSP	95	97	115	19 %
	Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide		75 %	73 %	67 %	-8 %
	Ratio de contrôle de l'inventaire[13]		69 %[14]	105 %[15]	100 %[16]	-5 %
	Délai moyen de révision, en jours		246	305	266	-13 %
Contrôle routier	Nombre de mouvements de transport vérifiés		114 226	110 141	104 146	-5 %
	Nombre de vérifications mécaniques complètes sur route		15 278[17]	16 592[17]	12 905	-22 %

7.
En raison du changement du système téléphonique, les données n'étaient pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

8.
PSP : Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires.

9.
Dans cet indicateur, pour des raisons de conformité avec la Déclaration de services aux citoyens révisée, qui a été rendue publique le 1er juillet 2003, la valeur de référence est passée de 14 jours civils à 10 jours ouvrables.

10.
Cette valeur a été modifiée par rapport à celle qui apparaissait dans le rapport annuel de gestion 2003 (71 p. 100). Le délai est maintenant calculé sur la base de la date d'émission du paiement.

11.
Le nombre de dossiers traités, en 2002, selon le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires n'est pas suffisant pour établir un résultat significatif.

12.
Cette valeur a été modifiée par rapport à celle qui apparaissait dans le rapport annuel de gestion 2003 (87 p. 100). Le délai est maintenant calculé sur la base de la date d'émission du paiement.

13.
Les nouvelles demandes de révision n'incluent pas celles qui ne sont pas recevables.

14.
Le nombre de décisions rendues s'élève à 6 545 et celui des nouvelles demandes recevables, à 9 486.

15.
Le nombre de décisions rendues s'élève à 9 099 et celui des nouvelles demandes recevables, à 8 669.

16.
Le nombre de décisions rendues s'élève à 11 193 et celui des nouvelles demandes recevables, à 11 199.

17.
Les données des années 2002 et 2003 étaient surévaluées. Lorsqu'une vérification mécanique d'un véhicule nécessitait plus d'un certificat de vérification mécanique, le système informatique générait autant de vérifications mécaniques qu'il y avait de certificats. La correction de ces données a été effectuée en 2004.

Les communications avec les citoyens

En 2004, l'accès aux services téléphoniques a été amélioré de façon notable : le nombre d'appels pris en moins de 180 secondes a augmenté et le nombre d'appels rejetés a diminué. Cette amélioration du rendement a été obtenue malgré le fait que la Société ait répondu à 391 586 appels de plus qu'en 2003, ce qui représente une augmentation de 15 p. 100 du nombre d'appels à traiter. Ce résultat favorable découle de l'engagement, en 2003, de plusieurs préposés additionnels pour le centre d'appels et des investissements faits dans l'optimisation de celui-ci.

Les services aux personnes accidentées

De mars à septembre 2001, la Société a mené un projet pilote de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. En raison des résultats positifs obtenus, le 1er septembre 2002, il était décidé de procéder au déploiement progressif de ce programme. Au début de l'année 2004, celui-ci était offert partout au Québec. En 2004, 5 569 dossiers de plus qu'en 2003 ont été traités suivant ce programme. L'accroissement de l'effectif dans les services aux personnes accidentées a été, en partie, utilisé à cette fin.

Signalons qu'avec cette approche de soins personnalisés, lorsqu'une personne accidentée a droit à une indemnité de remplacement du revenu, un premier paiement d'indemnité de remplacement de revenu est versé dans les 30 jours dans 84 p. 100 des cas. Avec l'approche traditionnelle, cette proportion est de 76 p. 100.

L'accroissement de l'effectif dans les services aux personnes accidentées visait aussi à réduire le nombre moyen de dossiers actifs par agent d'indemnisation. Sur ce chapitre, en décembre 2004, chaque agent d'indemnisation avait, dans l'ensemble, 44 dossiers de moins à traiter qu'en décembre 2003, ce qui représente une diminution de 13 p. 100.

En ce qui concerne la révision administrative, l'indicateur portant sur le ratio de contrôle de l'inventaire est défini comme le rapport entre le nombre de décisions rendues en révision et le nombre de nouvelles demandes reçues. Les résultats obtenus en 2004 démontrent que les inventaires sont stables, puisque le nombre de décisions rendues est égal au nombre de nouvelles demandes. Toutefois, le délai moyen de la révision a diminué de façon appréciable (13 p. 100), puisqu'il est passé de 305 à 266 jours.

Le contrôle routier

La Société avait prévu 20 ETC en ce qui a trait à l'engagement des contrôleurs routiers au nouveau poste de contrôle frontalier de Lacolle. La construction de ce poste découle de l'entente signée en 2001 entre le premier ministre du Québec et le gouverneur de l'État de New York. Comme la mise en service du poste a été reportée au mois de mars 2006, les contrôleurs routiers ne seront engagés qu'en 2005.

La mise en œuvre du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), en collaboration avec le ministère de l'Environnement, est maintenant prévue pour juillet 2006. De nouveaux contrôleurs routiers devront donc être engagés au cours de 2005. À cette fin, 4 ETC ont été prévus.

Pour ce qui est des services en ligne, la Société a utilisé un ETC régulier et 2 ETC occasionnels non récurrents pour le déploiement de l'application *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et pour la formation des mandataires. Notons que le poste régulier a été prévu pour des fonctions de coordination.

Les activités de concertation régionale en matière de contrôle routier ont nécessité l'affectation de deux occasionnels non récurrents. Cette stratégie a été mise en œuvre à la suite d'une expérience pilote menée dans la région de l'Abitibi. L'intérêt démontré par l'industrie du transport routier et par les partenaires gouvernementaux pour cette expérience pilote confirme la pertinence de cette approche.

Par ailleurs, des 10 ETC réguliers ajoutés pour tenir compte de la croissance de la charge de travail, 9 résultent de la conversion de postes occasionnels en postes permanents et un a été utilisé pour le poste d'adjoint au vice-président, créé en 2002.

La planification de la main-d'œuvre

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé comme objectifs, d'une part, de planifier et de préparer la relève du personnel (objectif 4.3.1) et, d'autre part, d'assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles, c'est-à-dire les membres de communautés culturelles, les personnes handicapées, les anglophones et les autochtones (objectif 4.3.2)[18].

18. L'information sur les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs est présentée à la page 47 et suivantes du fascicule intitulé Les résultats du présent rapport annuel de gestion.

La santé des personnes et de l'organisation

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé comme objectif stratégique de promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante (objectif 4.4.1)[19]. Signalons, par ailleurs, que le présent rapport annuel de gestion contient de l'information sur le suivi de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise[20].

Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2004, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à sept reprises. Il importe de préciser que, depuis juin 2004, ce comité ne compte plus de représentant du Syndicat de la fonction publique du Québec puisque ce syndicat n'a pas signé le renouvellement de l'entente sur l'organisation du travail.

Les principaux dossiers qui ont été abordés par le CMOT sont :

- la reconnaissance;
- la recherche-intervention évaluative sur la santé du personnel menée par l'Université Laval;
- la modernisation de l'État;
- la réforme de la justice administrative;
- l'éthique et la déontologie;
- le plan de renouvellement du personnel;
- le programme de mentorat;
- le programme de relève de gestion;
- la démarche de sensibilisation sur le harcèlement et la violence au travail;
- le projet de loi n° 55 (2004, c. 34);
- le plan stratégique 2001-2005 révisé;
- la démarche sur la vision d'avenir et sur les valeurs organisationnelles;
- le projet de politique sur la gestion de la diversité;
- la création d'une table jeunesse;
- l'évaluation comparative en gestion des personnes.

Un sous-comité du CMOT a aussi été formé afin de participer aux travaux liés à la révision du régime d'aménagement du temps de travail, tandis que quatre autres sous-comités ont poursuivi leurs travaux à propos, respectivement, de l'éthique et de la déontologie, des aménagements au siège social, de la reconnaissance du personnel, et de la recherche sur la santé.

De plus, afin d'optimiser les discussions sur l'organisation du travail, chacune des vice-présidences de la Société utilise un comité local d'organisation du travail (CLOT). Le mandat d'un tel comité est d'examiner, dans le contexte de la vice-présidence, les questions relatives à l'organisation du travail, aux règles de travail et aux modes de livraison des services publics. Les objectifs poursuivis consistent à contribuer à l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, à optimiser l'utilisation des ressources disponibles, à maintenir et à améliorer la qualité de vie au travail des employés et à favoriser la collaboration entre la direction et le syndicat. En 2004, au total, les CLOT ont tenu 21 réunions.

La formation du personnel

Au cours de l'année 2004, la Société a investi 4,5 millions de dollars pour la formation de son personnel, ce qui représente un peu moins de 3 p. 100 de la masse salariale, comparativement à un peu plus de 2 p. 100 en 2003. Les activités de formation ont porté, notamment, sur les sujets suivants :

- l'intégration à l'emploi et la formation à la tâche;
- la gestion axée davantage sur les résultats;
- les pratiques administratives en gestion du personnel et des ressources;
- l'accompagnement professionnel (*coaching*);
- la formation des formateurs;
- la santé et la sécurité au travail;
- la langue anglaise;
- les habiletés requises pour le contact avec le public.

En 2005, afin de bien desservir une clientèle de plus en plus diversifiée, le programme de formation interculturelle en service à la clientèle sera revu en tenant compte de la nouvelle Politique sur la gestion de la diversité.

19. L'information sur les résultats obtenus à l'égard de cet objectif est présentée à la page 44 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

20. Voir à la page 76 et suivantes du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a créé une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société a été désignée comme fiduciaire. Ce fonds est affecté exclusivement à l'indemnisation des personnes accidentées ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Les autres mandats de la Société sont maintenus, avec des modalités parfois différentes. Ce sont : la gestion de l'accès au réseau routier, le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises, la gestion de programmes pour les personnes handicapées ainsi que la gestion de la récupération des amendes impayées pour les municipalités et le gouvernement.

Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), qui est entré en vigueur le 17 décembre 2004, avait effet à compter du 1er janvier 2004. Comme l'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec doit être nettement distinguée des autres mandats de la Société, cette dernière a dû répartir les avoirs et les dettes entre ce fonds d'assurance et l'ensemble des autres mandats à la date du 1er janvier 2004. De plus, elle a dû mettre en place un système permettant de distinguer et de suivre les activités et les ressources relatives à chaque mandat.

La présente section fait état du financement et des flux de trésorerie de la Société, de même que des frais d'administration se rapportant à l'ensemble des mandats de celle-ci.

Le financement de la Société

En matière de gestion de l'accès au réseau routier, pour subvenir à ses besoins, la Société compte essentiellement sur les frais qu'elle perçoit relativement à certains services. Or, depuis plusieurs années, la Société doit composer avec un déficit de financement, qui découle de l'insuffisance des frais perçus. Ainsi, en 2004, pour chaque dollar perçu, la Société a dû soutenir un coût de 1,44 $. Rappelons que le tarif des frais perçus n'a pas connu de hausse depuis 1990. Pour 2004 et jusqu'à ce que la Société atteigne l'autofinancement, le gouvernement comblera le déficit de financement des opérations pour les mandats en matière d'accès au réseau routier.

Les activités du contrôle routier sont financées par le gouvernement du Québec conformément à une entente qui prend fin en mars 2005.

Depuis quelques années, la Société devait contribuer au financement de programmes pour les personnes handicapées. Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) a mis fin à cette situation. De plus, la Société s'apprête à conclure, avec le ministère des Transports du Québec, une entente qui prévoit le remboursement à la Société des dépenses afférentes à ces mandats pour toute l'année 2004.

En mai 2004, la Société, en collaboration avec ses partenaires d'autres ministères et des cours municipales, a mis en œuvre des dispositions du projet de loi n° 6 (2003, c. 5) visant la récupération des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. Les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et l'interdiction de la mise en circulation de véhicules. Pour défrayer la Société des dépenses engagées dans la mise en œuvre de ces mesures, un montant est déduit du total des amendes perçues, puis remis à la Société.

Les flux de trésorerie

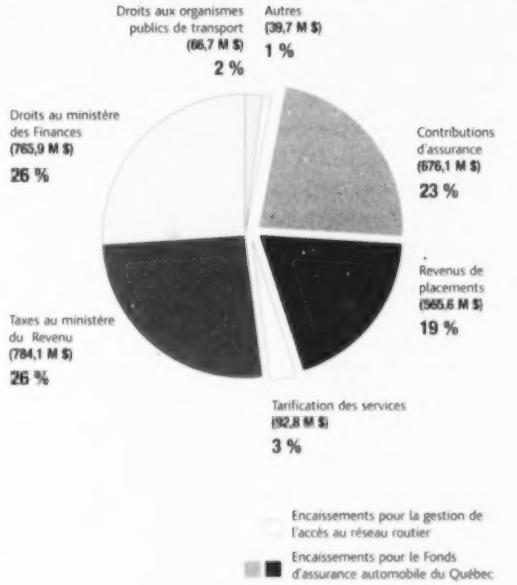
Les sommes perçues par la Société en 2004 ont trait au Fonds d'assurance automobile du Québec et à ses autres mandats. En plus des revenus qu'elle perçoit pour les besoins de ce fonds d'assurance (les contributions d'assurance et les revenus de placements) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais de service), la Société perçoit des sommes importantes à titre de mandataire du gouvernement du Québec et aussi, mais à un degré beaucoup moindre, pour le compte d'autres administrations provinciales et d'États américains. Ce sont les droits relatifs à l'immatriculation des véhicules et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions au transport en commun.

Comme fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société doit transférer dans ce fonds, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance. De plus, elle doit déposer à la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes dont elle prévoit ne pas avoir besoin immédiatement pour les affaires courantes du Fonds d'assurance. Au 31 décembre 2004, le solde dû à la Société par ce fonds s'établit à 205,1 millions de dollars.

Au cours de l'exercice 2004, les encaissements de la Société totalisent 2 990,9 millions de dollars, comparativement à 2 606,2 millions de dollars en 2003. La part qui revient au gouvernement du Québec et à d'autres partenaires s'établit à 1 656,4 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 4,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Les placements ont généré, quant à eux, des encaissements de 565,6 millions de dollars, comparativement à 190,0 millions de dollars pour l'exercice 2003. Cette augmentation résulte, en grande partie, des gains réalisés lors du rééquilibrage du portefeuille de placements de la Société.

Afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les frais d'intérêt versés à la Caisse en 2004 s'établissent à 963 milliers de dollars. L'exercice financier 2004 se termine avec un solde de marge de crédit de 146,4 millions de dollars.

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS



Les frais d'administration

En 2004, pour l'ensemble des mandats de la Société, y compris le Fonds d'assurance automobile du Québec, les frais d'administration se sont établis à 313,6 millions de dollars[21].

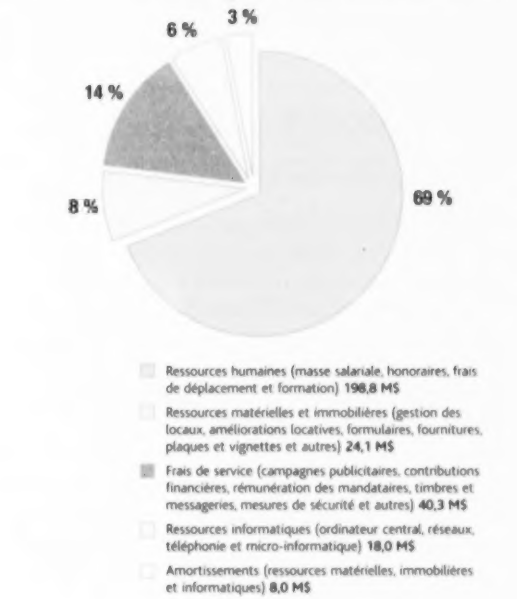
La Société gère son budget de frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation et, d'autre part, le coût des projets administratifs et des projets de développement en technologies de l'information.

Les frais d'exploitation représentent 289,2 millions de dollars. Le graphique suivant présente la répartition par catégorie de ressources.

Quant aux investissements qui ont été faits en 2004 relativement aux projets de développement, ils s'élèvent à 35,6 millions de dollars. De ce montant, 29,8 millions de dollars constituent un actif immobilisé et 5,8 millions représentent une dépense. En tenant compte de l'amortissement de 18,6 millions de dollars, la dépense totale de l'année en ce qui a trait aux projets de développement s'élève à 24,4 millions de dollars.

Ces projets sont décrits ci-dessous dans la section intitulée « Les technologies de l'information ».

RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION
par catégorie de ressources



21. Sans compter les frais d'utilisation du siège social et l'amortissement afférent.

La gestion par activité

En 2004, la Société a mis en place un système de gestion par activité. La comptabilité par activité permet de s'assurer de la répartition des dépenses entre les produits et services offerts par la Société. Cette répartition est faite de la façon la plus fidèle possible à partir de l'information de gestion disponible.

L'application de cette méthode a permis d'évaluer les frais d'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec à 116,4 millions de dollars[22] et ceux des autres mandats de la Société à 197,2 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente la répartition des frais d'administration entre les mandats et les activités de la Société.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ENTRE LES MANDATS ET LES ACTIVITÉS

(en millions de dollars)

Fonds d'assurance			
Indemnisation et réadaptation	77,0		
Prévention et promotion en sécurité routière	16,4		
Perception des primes d'assurance	17,4		
Gestion du régime d'assurance automobile	5,6		
Total		116,4	116,4
Gestion de l'accès au réseau routier			
Permis de conduire et immatriculation	109,5		
Évaluation de la santé des conducteurs	6,9		
Gestion des sanctions des conducteurs	5,5		
Communication de renseignements	5,2		
Traitement des dossiers des PEVL[23]	3,3		
Autres activités	2,9		
Total		133,3	
Contrôle du transport routier des personnes et des marchandises			
Contrôle sur route et en entreprise	54,5		
Entretien préventif et vérification mécanique	4,1		
Total		58,6	
Récupération des amendes impayées	3,5		
Total		3,5	
Programmes pour les personnes handicapées			
Administration des subventions pour l'adaptation de véhicules	0,5		
Gestion des vignettes de stationnement	1,3		
Total		1,8	
Mandats à l'exclusion du Fonds d'assurance automobile du Québec			197,2
Total général (Fonds d'assurance automobile du Québec et autres mandats)			313,6

22. Sans compter les frais d'utilisation du siège social et l'amortissement afférent.

23. PEVL : propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Au cours de l'exercice 2004, les encaissements de la Société totalisent 2 990,9 millions de dollars, comparativement à 2 606,2 millions de dollars en 2003. La part qui revient au gouvernement du Québec et à d'autres partenaires s'établit à 1 656,4 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 4,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Les placements ont généré, quant à eux, des encaissements de 565,6 millions de dollars, comparativement à 190,0 millions de dollars pour l'exercice 2003. Cette augmentation résulte, en grande partie, des gains réalisés lors du rééquilibrage du portefeuille de placements de la Société.

Afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les frais d'intérêt versés à la Caisse en 2004 s'établissent à 963 milliers de dollars. L'exercice financier 2004 se termine avec un solde de marge de crédit de 146,4 millions de dollars.

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS

En 2004, pour l'ensemble des mandats de la Société, y compris le Fonds d'assurance automobile du Québec, les frais d'administration se sont établis à 313,6 millions de dollars[2].

La Société gère son budget de frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation et, d'autre part, le coût des projets administratifs et des projets de développement en technologies de l'information.

Les frais d'exploitation représentent 289,2 millions de dollars. Le graphique suivant présente la répartition par catégorie de ressources.

Quant aux investissements qui ont été faits en 2004 relativement aux projets de développement, ils s'élèvent à 35,6 millions de dollars. De ce montant, 29,8 millions de dollars constituent un actif immobilisé et 5,8 millions représentent une dépense. En tenant compte de l'amortissement de 18,6 millions de dollars, la dépense totale de l'année en ce qui a trait aux projets de développement s'élève à 24,4 millions de dollars.

Ces projets sont décrits ci-dessous dans la section intitulée « Les technologies de l'information ».

RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION
par catégorie de ressources

Ressources humaines (masse salariale, honoraires, frais de déplacement et formation) **198,8 M$**

Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures, plaques et vignettes et autres) **24,1 M$**

Frais de service (campagnes publicitaires, contributions financières, rémunération des mandataires, timbres et messageries, mesures de sécurité et autres) **40,3 M$**

Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique) **18,0 M$**

Amortissements (ressources matérielles, immobilières et informatiques) **8,0 M$**

En 2004, la Société a mis en place un système de gestion par activité. La comptabilité par activité permet de s'assurer de la répartition des dépenses entre les produits et services offerts par la Société. Cette répartition est faite de la façon la plus fidèle possible à partir de l'information de gestion disponible.

L'application de cette méthode a permis d'évaluer les frais d'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec à 116,4 millions de dollars et ceux des autres mandats de la Société à 197,2 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente la répartition des frais d'administration entre les mandats et les activités de la Société.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ENTRE LES MANDATS ET LES ACTIVITÉS

	(en millions de dollars)		
Fonds d'assurance			
Indemnisation et réadaptation	77.0		
Prévention et promotion en sécurité routière	16.4		
Perception des primes d'assurance	17.4		
Gestion du régime d'assurance automobile	5.6		
Total		116.4	116.4
Gestion de l'accès au réseau routier			
Permis de conduire et immatriculation	109.5		
Évaluation de la santé des conducteurs	6.9		
Gestion des sanctions des conducteurs	5.5		
Communication de renseignements	5.2		
Traitement des dossiers des PEVL	3.3		
Autres activités	2.9		
Total		133.3	
Contrôle du transport routier des personnes et des marchandises			
Contrôle sur route et en entreprise	54.5		
Entretien préventif et vérification mécanique	4.1		
Total		58.6	
Récupération des amendes impayées	3.5		
Total		3.5	
Programmes pour les personnes handicapées			
Administration des subventions pour l'adaptation de véhicules	0.5		
Gestion des vignettes de stationnement	1.3		
Total		1.8	
Mandats à l'exclusion du Fonds d'assurance automobile du Québec			197.2
Total général (Fonds d'assurance automobile du Québec et autres mandats)			313.6

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2004, les investissements dans les projets de technologies de l'information et dans les projets administratifs s'élèvent à 35,6 millions de dollars. Le tableau suivant montre leur répartition entre divers domaines d'activité. Il indique également, pour chacun de ces domaines, si les projets qui ont été menés ont trait au Fonds d'assurance automobile du Québec ou aux autres mandats de la Société.

	Fonds	Autres mandats	Investissement (en millions $)
Services aux personnes accidentées	√		1,7
Services aux usagers de la route	√[24]	√	17,0
Gestion de l'accès au réseau routier		√	1,8
Contrôle routier		√	0,7
Récupération des amendes impayées		√	5,0
Soutien à l'organisation	√	√	3,8
Infrastructures technologiques	√	√	2,7
Sécurité informatique	√	√	1,4
Projets administratifs	√	√	1,5
Total			35,6

Les principales réalisations de l'année 2004

Les principales réalisations ayant trait aux services aux personnes accidentées sont :

- la mise en place d'outils pour renforcer le processus d'émission des chèques en permettant d'agir rapidement en cas d'anomalie;
- la mise au point d'un outil informatique pour soutenir les agents d'indemnisation dans l'application du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires;
- l'achèvement de la mise au point d'un outil permettant aux préposés aux renseignements d'avoir accès à l'information pertinente pour répondre à la clientèle de l'indemnisation.

Les réalisations liées aux services aux usagers de la route ont pour but d'améliorer l'accès aux services et de moderniser le réseau des points de service (objectifs 1.1.1 et 1.1.5 du plan stratégique[25]). Les principales réalisations sont :

- la mise en place de nouveaux services en ligne pour les usagers de la route, y compris le remisage et la mise au rancart d'un véhicule ainsi que la demande de l'état d'un dossier de conduite;
- la poursuite du déploiement de *SAAQclic-concessionnaires automobiles*. À la fin de l'année, plus de 300 concessionnaires offraient les transactions en ligne pour immatriculer les véhicules neufs;
- la poursuite de la réfection du réseau des points de service. En 2004, 22 centres de services ont été rénovés et ont reçu de l'équipement nouveau. Une nouvelle application de photographie a été installée dans l'ensemble des points de service. Des formulaires électroniques ont été préparés pour remplacer les formulaires pré-imprimés; leur mise en œuvre est prévue au cours de l'année 2005;
- l'achèvement des travaux d'optimisation du centre d'appels. Les fonctionnalités ajoutées sont le transfert synchronisé des appels et des écrans, de même que l'enregistrement numérique des conversations et des écrans.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, signalons :

- la modification des applications de la sécurité routière pour appuyer l'entrée en vigueur, le 1er janvier 2005, d'un droit d'immatriculation additionnel à l'égard des véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée.

24. Le coût des projets suivants est imputé, en partie, au Fonds d'assurance automobile du Québec et, en partie, aux autres mandats de la Société : l'optimisation du centre d'appels, la réfection du réseau des points de service et l'adhésion au Service québécois de changement d'adresse.

25. Voir le fascicule intitulé *Les résultats du présent rapport annuel de gestion* aux pages 18 et 22.

Dans le domaine du contrôle routier, les principales réalisations sont :

- l'achèvement du déploiement du système *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique*;
- le démarrage du projet de construction, à Saint-Bernard-de-Lacolle, d'un poste de contrôle routier pourvu d'un équipement de type « système de transport intelligent ». La Société vise ainsi à accroître la fluidité du trafic et à améliorer la qualité du contrôle et du ciblage des transporteurs (objectifs 3.3.1 et 3.3.2 du plan stratégique[26]).

En ce qui concerne la récupération des amendes impayées, il y a lieu de mentionner :

- la mise en place des principaux éléments permettant de pénaliser les contrevenants qui n'ont pas acquitté une amende pour infraction au Code de la sécurité routière, ou à un règlement municipal relatif à la circulation ou au stationnement. Les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et le retrait du droit de circuler avec le véhicule.

Pour ce qui est du soutien à l'organisation, mentionnons les réalisations suivantes :

- l'exécution de travaux visant à définir les orientations technologiques liées à la mise en place du Fonds d'assurance automobile du Québec et à déterminer les diverses composantes nécessaires;
- l'implantation d'un système de gestion budgétaire par activité permettant l'imputation des dépenses aux divers mandats de la Société;
- l'automatisation de la production du tableau de bord de gestion de la haute direction et la mise en place d'un site Web dynamique pour la consultation des indicateurs. Ce projet contribue à la mise en œuvre d'une approche de gestion axée davantage sur les résultats (objectif 4.2.3 du plan stratégique[27]).

Dans le domaine des infrastructures technologiques, les principales réalisations sont :

- l'achèvement des travaux d'architecture en vue du remplacement, en 2005, du système d'exploitation des postes de travail. Tenant compte de la désuétude du système d'exploitation actuel, ce remplacement est nécessaire pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs;
- la consolidation du nombre de serveurs intermédiaires. Le principal objectif est de réduire le coût d'opération de la plate-forme intermédiaire sans réduire les services;
- la conversion à une version plus récente du compilateur Cobol des quelque 8 000 programmes mis au point à l'aide de ce langage de programmation. Le fournisseur ne donnait plus le support nécessaire aux versions antérieures;
- la mise en œuvre d'une nouvelle solution pour faire des copies de sécurité des données résidant sur les serveurs de la plate-forme intermédiaire. Cette solution a permis d'accroître l'efficacité et de remédier à certains problèmes résultant de la croissance soutenue du volume de données;
- le choix et la mise en œuvre d'une nouvelle solution de gestion de l'intranet.

Les réalisations en matière de sécurité informatique ont pour but de garantir la sécurité de l'information (objectifs 1.2.1 et 1.2.2 du plan stratégique[28]). En 2004, les principales réalisations sont :

- la mise en place d'une solution d'authentification pour *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et pour *SAAQclic-concessionnaires automobiles* ainsi que le développement d'une solution pour les échanges avec les municipalités;
- la mise en œuvre d'audits de sécurité en ce qui a trait à la prestation électronique de services. Une stratégie d'audit pour tous les futurs développements liés à ces services a également été mise au point;
- l'amorce du développement de la solution de reprise visant à soutenir la prestation de services essentiels à partir de la plate-forme intermédiaire. Cette solution serait utilisée dans le cas d'un sinistre majeur affectant l'édifice du siège social;
- le démarrage des travaux visant, d'une part, à évaluer les risques encourus par la Société en matière de sécurité informatique et, d'autre part, à réviser le registre d'autorité, qui précise le partage des responsabilités en matière de sécurité.

Signalons qu'un certain nombre de projets ne font pas intervenir les technologies de l'information. En 2004, le coût de ces projets administratifs s'est élevé à 1,5 million de dollars.

Les perspectives

Dans le domaine des services aux personnes accidentées, des travaux seront entrepris pour informatiser un système intégré de surveillance et d'évaluation des services de traumatologie. À la suite de l'opération visant à régulariser la détermination du revenu net dans plusieurs dossiers d'indemnisation antérieurs, un nouveau traitement informatique sera mis au point dans le but d'automatiser plusieurs opérations qui, autrement, seraient effectuées manuellement par les agents d'indemnisation.

Dans le domaine de la sécurité routière, des modifications devront être apportées aux applications afin de mettre correctement en œuvre le projet de loi nº 29 (2004, c. 2), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, à propos, notamment, de la vérification des vitres teintées des véhicules.

Dans le domaine des services aux usagers de la route, le développement des services électroniques informationnels et transactionnels par Internet se poursuivra auprès de la clientèle grand public et des partenaires. Le déploiement de l'application *SAAQclic-concessionnaires automobiles* auprès des 800 concessionnaires automobiles sera achevé en 2005. L'offre de services électroniques pour le grand public sera bonifiée en offrant, entre autres, la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, la consultation de la validité du permis de conduire, la remise en circulation d'un véhicule remisé, le transfert de propriété entre particuliers et divers services informationnels. La réfection du réseau des points de service se poursuivra pour les dix derniers centres de services et les formulaires électroniques seront déployés.

Dans le domaine de l'accès au réseau routier, une solution transitoire d'étalement des paiements sera mise en place au bénéfice de tous les transporteurs de véhicules lourds circulant au Québec et pour ceux dont les véhicules sont immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international des véhicules lourds[29].

Dans le domaine du contrôle routier, les travaux relatifs à la construction d'un poste de contrôle routier à Saint-Bernard-de-Lacolle et la mise en place d'équipement de type « système de transport intelligent » se poursuivront. Des travaux seront entrepris afin de répondre à une demande de l'industrie du transport routier qui souhaite que les contrôleurs routiers de la Société remettent au conducteur d'un véhicule lourd, sur le champ, un rapport faisant état de leur vérification, et ce, au moment où ce conducteur aura fait l'objet d'un contrôle sur route. Des travaux seront faits pour mettre en place le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Ce programme vise le contrôle des émissions polluantes par l'intermédiaire d'un contrôle sur route que feront les contrôleurs routiers de la Société.

En ce qui concerne la récupération des amendes impayées, une nouvelle solution d'échanges de données avec les municipalités, le ministère de la Justice du Québec et quelques autres organismes sera mise en place au cours de la prochaine année et permettra d'améliorer le processus actuel de traitement des dossiers.

En ce qui a trait au soutien à l'organisation, les travaux de mise en place de la fiducie se poursuivront, notamment par l'instauration d'outils de suivis, de projections et de simulations budgétaires. Le système de gestion financière sera modernisé et permettra d'optimiser la gestion des finances et d'offrir divers services financiers à la clientèle. Le site Internet de la Société sera révisé en profondeur en vue d'y faire cohabiter les volets informatif et transactionnel.

Sur le plan des infrastructures technologiques, les travaux de remplacement du système d'exploitation sur l'ensemble des postes de travail de la Société vont marquer l'année 2005. Ces travaux d'envergure toucheront tous les utilisateurs de la Société. L'exercice de consolidation des serveurs intermédiaires se poursuivra en 2005, en mettant en chantier des pistes d'optimisation importantes qui permettront de réduire le nombre de serveurs et, ainsi, de diminuer le coût de la plate-forme intermédiaire. Des travaux préparatoires au remplacement du système d'exploitation des serveurs intermédiaires seront faits.

En matière de sécurité informatique, en plus de la mise en place de la solution d'authentification à l'occasion des échanges avec les municipalités et de la solution de reprise pour la plate-forme intermédiaire, les travaux se poursuivront pour évaluer la vulnérabilité de nos systèmes informatiques. La prochaine année sera marquée par la révision en profondeur du registre d'autorité et la consolidation de l'ensemble du processus de planification et de suivi en sécurité. La révision périodique des privilèges d'accès de tous les utilisateurs se fera de manière cyclique à partir de 2005.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de 2003, la Société était propriétaire de deux immeubles : le siège social, à Québec, d'une superficie de 38 753 m^2 et le complexe Henri-Bourassa, à Montréal, d'une superficie de 1 763 m^2. Avec l'entrée en vigueur, en décembre 2004, du projet de loi nº 55 (2004, c. 34), la propriété du siège social a été transférée dans le Fonds d'assurance automobile du Québec, et ce, rétroactivement au 1er janvier 2004.

Pour répondre aux besoins des directions régionales et territoriales, la Société loue des locaux d'une superficie de 35 849 m^2, répartis dans 58 établissements. De plus, en 2004, pour combler un manque d'espace au siège social, elle a loué 3 685 m^2 de locaux supplémentaires. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 7,3 millions de dollars. De plus, rappelons qu'en 2004, la Société a mené à bien la réfection de 22 centres de services. Par conséquent, en comptant les 12 centres dont la réfection avait été achevée en 2003, le nombre de centres de services qui sont maintenant rénovés s'élève à 34 sur un total de 44.

Par ailleurs, en 2004, près de 14 millions d'envois à la population ont été faits. Ces envois comprennent principalement des avis de renouvellement, des permis de conduire, des chèques d'indemnisation et des avis de suspension du permis de conduire. Dans le cours du projet de réfection des points de service, l'ensemble des formulaires utilisés en centre de services a été informatisé.

En matière de sécurité, en vue de rehausser la protection du personnel et des biens publics, un système d'intégration des alarmes et de la surveillance vidéo a été ajouté aux dispositifs de contrôle de l'accès au siège social et une nouvelle politique d'accompagnement de tous les visiteurs a été mise en place. De plus, en application du programme de filtrage de sécurité entrepris en 2003, un protocole de vérification de sécurité du personnel contractuel a été mis en place. En ce qui concerne l'usage de caméras de surveillance, pour assurer le respect des règles établies par la Commission de l'accès à l'information, une politique a été adoptée et un guide d'application a été produit à l'intention des gestionnaires qui désirent faire installer de telles caméras. Enfin, des sessions de formation sur les situations d'agression ont été données au personnel qui est en contact avec la clientèle.

En ce qui a trait aux mesures d'urgence, des études ont été menées en vue de mettre au point une stratégie visant à mieux intégrer les interventions d'urgence découlant de sinistres et les activités relatives à la reprise informatique. De plus, le plan des mesures d'urgence du siège social a fait l'objet d'une mise à jour complète. De nombreux volontaires ont été recrutés, de nouveaux outils de communication ont été diffusés et un exercice pratique a été tenu.

Les contrats qu'a attribués la Société en 2004 représentent une valeur totale de 78,9 millions de dollars.

LES ÉTATS FINANCIERS

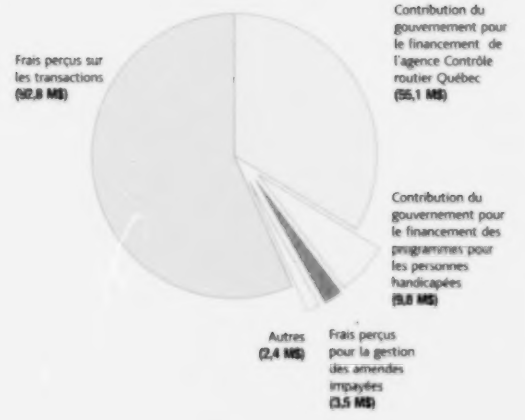
UN APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ

La présente section trace le portrait des résultats financiers de la Société. Aucune comparaison n'est faite avec les résultats de l'année 2003. La raison en est qu'en 2004, la structure financière de la Société a été modifiée de façon importante à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives.

Des revenus de 163,6 millions de dollars

La Société classe ses revenus en cinq catégories : les frais perçus sur les transactions d'immatriculation et de permis de conduire, la contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier, la contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées, les frais perçus pour la gestion des amendes impayées et les autres revenus.

RÉPARTITION DES REVENUS 2004



Les frais perçus sur les transactions d'immatriculation et de permis de conduire

Depuis 1990, la tarification administrative des transactions n'a pas changé. En 2004, les frais perçus s'élèvent à 92,8 millions de dollars.

La contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier

Conformément à l'entente conclue en 2002 entre la Société et le ministère des Finances, le gouvernement doit verser une contribution de 55,1 millions de dollars pour le financement du contrôle routier.

La contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées

Une nouvelle entente, qui aura une portée rétroactive au 1er janvier 2004, est en voie d'être conclue entre le ministère des Transports et la Société. Cette entente prévoit que le gouvernement remboursera à la Société la totalité des dépenses de ces programmes.

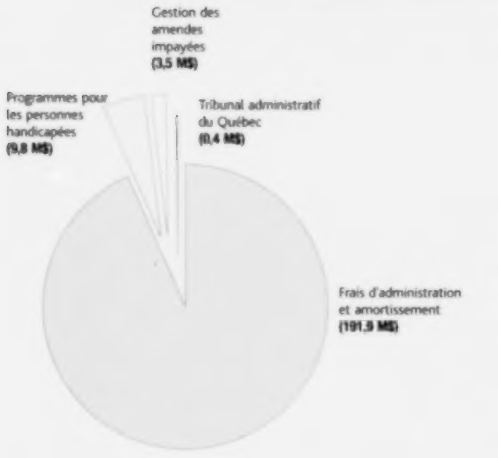
Les frais perçus pour la gestion des amendes impayées

Le projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, sanctionné le 18 novembre 2003, confie à la Société l'application de nouvelles mesures visant à favoriser le recouvrement des amendes impayées. Pour défrayer la Société des dépenses engagées dans la mise en œuvre de ces mesures, un montant est déduit du total des amendes perçues, puis remis à la Société.

Des dépenses de 205,6 millions de dollars

Les dépenses comprennent les frais d'administration et l'amortissement, les programmes pour les personnes handicapées, la gestion des amendes impayées ainsi que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2004



Les frais d'administration et l'amortissement

En 2004, les frais d'administration engagés pour les mandats autres que la fiducie d'assurance se sont élevés à 167,9 millions de dollars et l'amortissement, à 24,0 millions de dollars. Ces montants incluent les frais du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises. Ils n'incluent pas les frais relatifs aux programmes pour les personnes handicapées ni ceux qui servent à la gestion des amendes impayées.

Les programmes pour les personnes handicapées

Selon l'article 16.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile, telle que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) l'a modifiée, le ministre des Transports peut confier à la Société l'application d'un programme visant l'adaptation d'un véhicule routier pour permettre à une personne handicapée de le conduire ou d'y prendre place. Le ministre confie aussi à la Société le mandat de délivrer des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Ces mandats, qui étaient assumés par la Société depuis 1997, sont maintenant financés par le ministère des Transports.

Les frais relatifs aux programmes pour personnes handicapées totalisent 9,8 millions de dollars : 8,5 millions de dollars pour l'adaptation de véhicules (dont 8,0 millions de dollars en subventions à des personnes handicapées pour l'adaptation de leur véhicule) et 1,3 million de dollars pour la délivrance de vignettes de stationnement.

La gestion des amendes impayées

Avec l'entrée en vigueur du projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, le 16 mai 2004, les infractions relatives au stationnement se sont ainsi ajoutées à celles pour lesquelles un percepteur peut demander à la Société de suspendre un permis de conduire. Lorsque la Société reçoit un avis de défaut de paiement d'amendes, elle doit interdire la mise en circulation, la vente, la location et la mise au rancart de tout véhicule routier immatriculé au nom du contrevenant, refuser d'effectuer une nouvelle immatriculation d'un tel véhicule routier et refuser l'immatriculation de tout autre véhicule routier à son nom. La Société peut communiquer à des tiers les renseignements au sujet des suspensions de privilèges en vigueur.

La mise en œuvre de ces mesures a nécessité une dépense de 3,5 millions de dollars. Ce montant inclut, notamment, les frais afférents au personnel additionnel et aux développements informatiques.

Un déficit des revenus sur les dépenses de 42,0 millions de dollars

Le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 atteint 42,0 millions de dollars. Ce déficit découle principalement du sous-financement des activités de la Société résultant de l'insuffisance de la tarification administrative.

Le bilan

Au 31 décembre 2004, l'actif total de la Société s'établit à 342,5 millions de dollars et le passif total, à 368,4 millions de dollars. Le déficit cumulé est donc de 25,9 millions de dollars.

Le bilan d'ouverture

Pour mettre sur pied le Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a dû déterminer le patrimoine à transférer à cette nouvelle fiducie. Le bilan d'ouverture au 1er janvier 2004 reflète la valeur comptable des éléments de l'actif et du passif qui ont été attribués à ce fonds. De façon générale, tous les postes relatifs aux activités d'assurance ont été transférés dans ce fonds.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS *de l'exercice terminé le 31 décembre 2004*

RAPPORT DE LA DIRECTION	22
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	23
REVENUS ET DÉPENSES	24
DÉFICIT CUMULÉ	24
BILAN	25
FLUX DE TRÉSORERIE	26
NOTES COMPLÉMENTAIRES	28

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information, sur le plan financier, contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Dans l'exercice de ses responsabilités, il est assisté par le Comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.

John Harbour, FCA
Président-directeur général

Claire Monette
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Québec, le 29 mars 2005

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2004 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2004, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre v-5. 01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 mars 2005

REVENUS ET DÉPENSES

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
REVENUS	
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	92 829
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	55 086
Contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées (note 5)	9 817
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées (note 6)	3 454
Autres	2 374
	163 560
DÉPENSES	
Frais d'administration (note 3)	167 944
Amortissement (note 4)	23 951
Programmes pour les personnes handicapées (note 5)	9 817
Gestion des amendes impayées (note 6)	3 454
Participation au financement d'un organisme (note 7)	444
	205 610
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(42 050)

DÉFICIT CUMULÉ

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
SOLDE AU DÉBUT	(387 626)
Transfert au Fonds d'assurance au 1er janvier 2004 (note 1)	403 756
	16 130
Déficit des revenus sur les dépenses	(42 050)
SOLDE À LA FIN	(25 920)

BILAN

au 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
ACTIF	
Encaisse	7 004
Débiteurs	11 614
Dû par le Fonds d'assurance	205 052
Immobilisations corporelles (note 8)	36 397
Actifs incorporels (note 9)	82 416
	342 483
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ	
PASSIF	
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 10)	146 367
Créditeurs et frais courus	
Gouvernement du Québec	126 680
Autres	36 962
Provision pour congés de maladie et vacances (note 11)	58 394
	368 403
DÉFICIT CUMULÉ	(25 920)
	342 483

ENGAGEMENTS (note 13)
ÉVENTUALITÉS (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

John Harbour, FCA
Président-directeur général

Serge Rémillard, FCMA, MBA
Administrateur

FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	92 830
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	51 654
Autres revenus perçus	2 422
Frais d'administration payés par la Société	(276 548)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	117 848
Programmes payés pour les personnes handicapées	(9 635)
Frais payés pour la gestion des amendes impayées	(3 072)
	(24 501)
Mandat fiduciaire pour le Fonds d'assurance	
Contributions - immatriculation	
Perçues pour le Fonds d'assurance	549 505
Remises au Fonds d'assurance	(549 505)
Contributions - permis de conduire	
Perçues pour le Fonds d'assurance	126 604
Remises au Fonds d'assurance	(126 604)
Revenus nets de placements	
Revenus courants	
Perçus pour le Fonds d'assurance	246 797
Remis au Fonds d'assurance	(246 797)
Gains (pertes) réalisés sur placements par la Caisse	
Perçus pour le Fonds d'assurance	94 799
Remis au Fonds d'assurance	(94 799)
Intérêts	
Payés pour le Fonds d'assurance	(963)
Remboursés par le Fonds d'assurance	963
Produit d'aliénation d'unités de dépôts à participation	
Perçu pour le Fonds d'assurance	225 000
Remis au Fonds d'assurance	(225 000)
	–

FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004 (en milliers de dollars)
Mandats confiés par le gouvernement du Québec	
Droits d'immatriculation et de permis de conduire	
Perçus pour le gouvernement du Québec	765 895
Remis au gouvernement du Québec	(726 356)
Perçus pour d'autres gouvernements	36 680
Remis à d'autres gouvernements	(37 365)
Taxes	
Perçues pour le gouvernement du Québec	784 053
Remises au gouvernement du Québec	(785 700)
Contributions des automobilistes au transport en commun	
Perçues pour le gouvernement du Québec	66 660
Remises au gouvernement du Québec	(67 123)
Vignettes de stationnement	
Perçues pour le gouvernement du Québec	573
	37 317
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	12 816
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	(15 030)
Produit d'aliénations d'immobilisations corporelles	88
Débours pour acquisitions d'actifs incorporels	(23 720)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(38 662)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Avances au Fonds d'assurance	(104 335)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(104 335)
DIMINUTION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	(130 181)
INSUFFISANCE DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(9 182)
INSUFFISANCE DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 12)	(139 363)

LES ÉTATS FINANCIERS

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance);

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile et du préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi, ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache;

- d'appliquer le Code de la sécurité routière, notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;

- en matière de contrôle routier :

  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et de la marchandise sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :

    - du Code de la sécurité routière;

    - des lois et règlements reliés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;

  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;

- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, l'un de ses ministères ou organismes.

Pouvoir de perception

La Société perçoit :

- les droits, les frais, les contributions d'assurance et la contribution des automobilistes au transport en commun relatifs à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier;

- les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis de conduire.

L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduit par l'article 13 de la loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2004, chapitre 34), prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Éléments transférés au Fonds d'assurance au 1er janvier 2004

Conformément à l'article 23.0.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduit par l'article 13 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, le gouvernement a transféré au Fonds d'assurance les sommes en la possession de la Société au 31 décembre 2003, y compris les valeurs mobilières détenues à la Caisse de dépôt et de placement du Québec, à l'exception des sommes que la Société détenait en dépôt à cette date conformément aux lois qu'elle administre.

Les créances de la Société recouvrables en date du 31 décembre 2003 en vertu de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que les avances faites à cette date par la Société aux centres de réadaptation sont les seules créances et avances transférées au Fonds d'assurance. Le gouvernement a également transféré au Fonds d'assurance les titres de propriété de l'immeuble où est situé le siège social de la Société.

De plus, en vertu de l'article 23.0.2 de cette loi (L.R.Q., c. S-11.0.11), le Fonds d'assurance assume les dettes de la Société au 31 décembre 2003, à l'exception de la provision pour congés de maladie et vacances du personnel de la Société, des sommes dues aux fournisseurs et de celles dues au gouvernement en matière de taxes ou de droits.

Les éléments transférés à la valeur comptable se détaillent comme suit :

BILAN

	Au 1er janvier 2004 (en milliers de dollars)
ACTIF	
Encaisse	1 375
Débiteurs	7 155
Revenus de placements courus	8 579
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	7 048 830
Immobilisations corporelles	42 715
	7 108 654
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ	
PASSIF	
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	181 410
Créditeurs - Gouvernement du Québec	106 635
Dû à la Société	103 305
Contributions reportées	323 123
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	6 365 122
	7 079 595
Revenus de placements reportés	340 200
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	92 615
	7 512 410
DÉFICIT CUMULÉ	(403 756)
	7 108 654

Mandat de fiduciaire

En qualité de fiduciaire, la Société a pour fonction d'administrer le Fonds d'assurance. Ce dernier n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de l'article 23.0.3 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S11.011).

Afin de rendre compte de l'administration du Fonds d'assurance, le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre 2004.

	Au 31 décembre 2004 (en milliers de dollars)
ACTIF	
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 853 125
Autres actifs	90 025
	6 943 150
PASSIF	
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	6 989 048
Autres passifs	571 022
	7 560 070
DÉFICIT CUMULÉ	(616 920)
	6 943 150

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Instruments financiers

L'encaisse, les débiteurs, les montants dus par le Fonds d'assurance, la marge de crédit ainsi que les créditeurs et frais courus sont comptabilisés à la juste valeur qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

c) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés à leur coût d'origine. Ils sont amortis comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans

d) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

e) Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

3. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2004 (en milliers de dollars)			
	Société et Fonds	Attribués au Fonds d'assurance	Contrôle routier	Total
Traitements et charges sociales	142 349	(73 421)	36 649	105 577
Frais de déplacement	2 130	(1 095)	1 342	2 377
Rémunération des mandataires	16 514	(3 039)	—	13 475
Services administratifs et professionnels	17 454	(8 094)	2 970	12 330
Frais de communication	9 541	(3 501)	2 291	8 331
Information et publicité	4 338	(4 241)	199	296
Mobilier, agencement et équipement	770	(93)	816	1 493
Frais d'entretien	1 048	(388)	2 308	2 968
Loyers, taxes et électricité	7 330	(2 198)	1 995	7 127
Matériel informatique et bureautique	1 036	(553)	499	982
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	11 157	(4 237)	2 586	9 506
Impression, fournitures et autres dépenses	11 121	(3 993)	2 030	9 158
Frais d'utilisation des immobilisations de la Société	—	(8 629)	—	(8 629)
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement du Fonds d'assurance	4 366	(4 366)	—	—
Frais d'utilisation du siège social du Fonds d'assurance	2 349	—	604	2 953
	231 503	(117 848)	54 289	167 944

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis, entre la Société et le Fonds d'assurance, à l'aide de la gestion par activité.

Les frais d'utilisation du siège social sont facturés à la Société au prorata de la superficie utilisée.

Les frais d'administration relatifs aux programmes pour les personnes handicapées ainsi qu'à la gestion des amendes impayées sont détaillés respectivement aux notes 5 et 6.

4. AMORTISSEMENT

	2004 (en milliers de dollars)		
	Société	Contrôle routier	Total
Amortissement des immobilisations corporelles	5 884	2 946	8 830
Amortissement des actifs incorporels	13 778	1 343	15 121
	19 662	4 289	23 951

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

5. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	2004 (en milliers de dollars)
Adaptation de véhicules	
Subventions	7 999
Frais d'administration	435
Frais d'utilisation du siège social	26
Amortissement des immobilisations corporelles	9
Amortissement des actifs incorporels	10
	8 479
Vignettes de stationnement	
Frais d'administration	1 166
Frais d'utilisation du siège social	13
Amortissement des immobilisations corporelles	45
Amortissement des actifs incorporels	114
	1 338
	9 817

Le programme d'adaptation de véhicules est confié à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à l'article 16.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), introduit par l'article 10 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2004, c. 34). La délivrance de vignettes de stationnement pour ces personnes est prévue par l'article 11 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Le financement du programme d'adaptation de véhicules et de la délivrance de vignettes de stationnement est établi en vertu d'une entente entre la Société et le ministère des Transports. Cette entente est en voie d'être signée.

6. GESTION DES AMENDES IMPAYÉES

	2004 (en milliers de dollars)
Frais d'administration	2 987
Frais d'utilisation du siège social	85
Amortissement des immobilisations corporelles	90
Amortissement des actifs incorporels	292
	3 454

Le Code de la sécurité routière prévoit à l'article 194 que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou véhicules lorsque le percepteur (article 364 du Code de procédure pénale, chapitre C-25.1), principalement les municipalités, avise la Société du non-paiement du défendeur en matière d'amendes impayées.

Le financement de la perception des amendes impayées repose sur les dispositions prévues par les articles 621 et 648.2 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) et sur le Règlement sur les tarifs pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (décret 414-2004).

7. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'UN ORGANISME

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2004 (en milliers de dollars)		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Terrain	1 637	—	1 637
Bâtisse	3 717	1 508	2 209
Aménagement du siège social	11 212	11 212	—
Équipement	4 802	3 341	1 461
Matériel roulant	11 383	5 443	5 940
Postes de photographie	12 180	12 078	102
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	57 800	40 803	16 997
Postes de contrôle routier	11 561	3 510	8 051
	114 292	77 895	36 397

9. ACTIFS INCORPORELS

	2004 (en milliers de dollars)		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Logiciels d'application	2 407	796	1 611
Développements informatiques [1]	126 947	46 142	80 805
	129 354	46 938	82 416

(1) Des développements informatiques d'une valeur de 13 439 000 $ sont en voie de réalisation au 31 décembre 2004 et ne sont pas amortis.

10. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 200 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Cette marge de crédit porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 p. 100. Le taux d'intérêt était de 2,57 p. 100 au 31 décembre 2004. Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2005.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

11. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2004 (en milliers de dollars)		
	Congés de maladie	**Vacances**	**Total**
Solde au début	39 275	16 530	55 805
Plus			
Charges de l'exercice	9 671	15 740	25 411
Moins			
Prestations versées au cours de l'exercice	8 429	14 393	22 822
Solde à la fin	40 517	17 877	58 394

12. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2004 (en milliers de dollars)
Encaisse	7 004
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	(146 367)
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	(139 363)

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 15 647 000 $ pour les acquisitions d'immobilisations corporelles et de 23 103 000 $ pour les actifs incorporels. Elle a subi une perte de 31 000 $ sur aliénations d'immobilisations corporelles et de 390 000 $ sur aliénations d'actifs incorporels. Au 31 décembre 2004, les créditeurs et frais courus afférents aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels s'élèvent à 1 234 559 $.

13. ENGAGEMENTS

Contrats de location

Au 31 décembre 2004, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2005	7 165
2006	6 073
2007	3 708
2008	3 112
2009	2 306
2010 et exercices subséquents	4 485
	26 849

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme estimée à 40 540 000 $ au 31 décembre 2004. Ces contrats s'échelonnent sur une période maximale de cinq ans et se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2005	31 813
2006	6 701
2007	1 442
2008	338
2009	246
	40 540

14. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne peut être déterminé au 31 décembre 2004.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

15. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime du personnel d'encadrement (RPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 5 380 000 $. Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée au Fonds d'assurance et elle n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

17. ÉTATS FINANCIERS COMPARATIFS

Les états financiers de la Société pour l'exercice précédent ne sont pas présentés de manière comparative en raison des changements importants apportés à sa structure financière. Ces changements font suite à la création du Fonds d'assurance au 1er janvier 2004, conformément aux articles 23.0.1 et suivants de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduits par l'article 13 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004

LES RÉSULTATS

Québec

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

- **Les résultats**

L'agence Contrôle routier Québec

TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE	3
LES OBJECTIFS	5
Le plan stratégique 2001-2005 révisé	6
La Déclaration de services aux citoyens révisée	10
LES RÉSULTATS	12
Une vue d'ensemble des résultats	13
Les résultats à l'égard du plan stratégique	15
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens	45
L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	61
La protection des renseignements personnels	61
Les orientations gouvernementales en matière de gestion des personnes	63
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration	67
Le code de déontologie des administrateurs de la Société	67
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	68
L'allégement réglementaire et administratif	70

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44560-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

NOTE LIMINAIRE

Le présent fascicule du rapport annuel de gestion 2004 de la Société porte sur les résultats qu'a obtenus la Société à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

D'abord, il résume les objectifs visés, puis il présente un tableau de bord de quelques résultats clés. Ensuite vient la reddition de comptes à l'égard, d'une part, du plan stratégique et, d'autre part, de la Déclaration de services aux citoyens. Le volume se termine avec la reddition de comptes à l'égard de politiques gouvernementales diverses.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification et des enquêtes s'appliquent au présent fascicule[1].

1. Cette déclaration et ce rapport sont placés en tête du volume intitulé Le rapport du président-directeur général du présent rapport annuel de gestion.

LES OBJECTIFS

Le présent rapport annuel rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Dans la deuxième moitié de l'année 2002, en raison des changements intervenus depuis la production de son plan stratégique 2001-2005, la Société a entrepris une réflexion qui a mené, en 2003, à la mise en place d'un plan stratégique révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005. Dans le cours de ce processus de révision, la Société a tenu compte des intentions et des priorités du gouvernement. Un tableau synthèse du plan stratégique révisé est présenté ci-après.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. En juillet 2003, elle a rendu publique une version révisée de sa Déclaration de services aux citoyens. Cette nouvelle version a été préparée en ayant à l'esprit des objectifs de simplification et de plus grande harmonisation des normes de prestation de services. Les engagements de la déclaration révisée sont présentés ci-après.

LE PLAN STRATÉGIQUE
2001-2005 RÉVISÉ

En fonction des enjeux perçus, la Société a précisé ses orientations stratégiques pour l'horizon 2005. Ces orientations ont pour objet, respectivement, la qualité des services, le régime d'assurance automobile, la sécurité routière et la gestion du personnel et des ressources.

L'ORIENTATION 1, SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle ou qu'ils le soient, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continuera de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, elle veillera à garantir la sécurité de l'information qu'elle détient. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 2, SUR LE RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le Québec bénéficie d'un régime d'assurance automobile sans égard à la faute à la fois avantageux et peu coûteux pour les assurés. Pour garantir la pérennité de ce régime, la Société veillera à en consolider l'équilibre financier selon des principes d'équité. Elle se propose également de le faire évoluer, tout en en préservant les fondements, pour qu'il continue de répondre aux valeurs et aux attentes des citoyens. À cette fin, elle se propose de mener, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et de voir à ce que la population soit bien informée. Trois objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 3, SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'insécurité routière engendre un coût social important et entraîne des frais directs d'indemnisation et de réadaptation pour le régime d'assurance automobile. Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait d'arriver à les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer d'améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle verra à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mènera également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veillera plus efficacement à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises. Dix objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 4, SUR LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES

Soucieuse de la cohérence et de l'intégration de ses actions et partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats en utilisant de façon optimale l'ensemble des ressources à sa disposition. À cet égard, elle vise également à assurer la relève de son personnel, à veiller à son mieux-être et à le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005

RÉVISÉ POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DE 2003 À 2005

MISSION

PROTÉGER ET ASSURER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE

ENJEUX

- Offrir une prestation de service de qualité adaptée aux attentes des citoyens
- Assurer la pérennité du régime d'assurance automobile

ORIENTATIONS

1. Garantir à la clientèle des services de qualité
2. Faire évoluer le régime québécois et le mettre en valeur auprès de la population

AXES D'INTERVENTION

- 1.1 Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens
- 1.2 Garantir la sécurité de l'information
- 2.1 Veiller à l'équilibre financier du régime
- 2.2 Améliorer l'information sur le régime

OBJECTIFS

- 1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société
- 1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé en vue d'un prompt retour à une vie la plus près possible de celle qu'elles avaient avant l'accident
- 1.1.3 Prévenir les litiges
- 1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges
- 1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle
- 1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données
- 1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information
- 2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations
- 2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société
- 2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime

Améliorer la sécurité des personnes sur le réseau routier

Accomplir la mission avec efficacité et efficience

3 Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec

3.1 Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier

- 3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs
- 3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés

3.2 Améliorer le comportement des usagers de la route

- 3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leurs facultés sont affaiblies par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue
- 3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse
- 3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière
- 3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants
- 3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons
- 3.2.6 Consolider et développer le partenariat, et accentuer l'action régionale de la Société en matière de sécurité routière

3.3 Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises

- 3.3.1 Réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds
- 3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier

4 Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats

4.1 Partager une vision d'entreprise

- 4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation

4.2 Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats

- 4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats
- 4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes
- 4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société

4.3 Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre

- 4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel
- 4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)

4.4 Veiller au mieux-être du personnel

- 4.4.1 Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en leur offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante

LA DÉCLARATION
DE SERVICES AUX CITOYENS RÉVISÉE

La Déclaration de services aux citoyens révisée de la Société fait état de normes générales touchant les relations avec les citoyens et de normes spécifiques touchant les communications avec les citoyens et les principaux services. Ces normes se répartissent en quatre groupes :

- six normes touchant les relations avec les clients et l'attitude du personnel. Elles comprennent un nouvel engagement, celui d'informer au sujet des délais de service;
- cinq normes relatives aux communications avec les citoyens. Elles portent sur les appels téléphoniques, sur le courrier électronique et sur la correspondance écrite;
- sept normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur le service en centre de services, sur les rendez-vous pour examen de conduite, sur la délivrance des permis de conduire, sur le dossier de propriétaire ou exploitant de véhicules lourds et sur l'interception par un contrôleur routier;
- trois normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou en révision.

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN CENTRE DE SERVICES?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

VOUS VOULEZ OBTENIR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILETÉS DE CONDUITE?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

VOUS DEMANDEZ OU RENOUVELEZ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

VOUS ÊTES ACCIDENTÉ DE LA ROUTE?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

VOUS ÊTES INTERCEPTÉ SUR LA ROUTE PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER?

- Minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

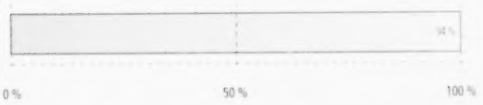
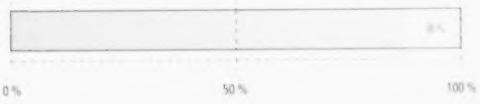
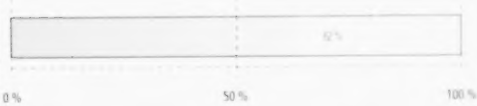
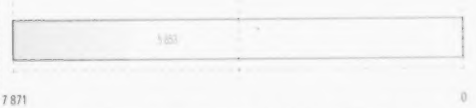
RÉSULTATS

Les résultats qu'a obtenus la Société en 2004 sont présentés selon la structure suivante.

- Quelques résultats clés obtenus par la Société
- Les comparaisons avec l'extérieur : possibilités et limites
- Les résultats à l'égard du plan stratégique
  - Un tableau sommaire
  - Orientation 1 : Garantir à la clientèle des services de qualité
  - Orientation 2 : Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population
  - Orientation 3 : Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec
  - Orientation 4 : Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
  - Un tableau sommaire
  - Nos engagements généraux
  - Nos engagements en matière de communication avec les citoyens
  - Nos engagements envers les usagers de la route
  - Nos engagements envers les personnes accidentées

UNE VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

La Société mesure régulièrement son rendement en ce qui concerne la mise en œuvre des objectifs de son plan stratégique et l'application des normes de prestation de services proclamées dans sa Déclaration de services aux citoyens, et en ce qui a trait à un certain nombre d'autres questions d'importance. Le tableau qui suit présente quatre résultats globaux obtenus au cours de l'année 2004; ces résultats correspondent à des priorités de la Société.

Objectifs	Résultats
La Société s'engage à offrir un service de qualité qui répond aux attentes des citoyens.	 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu[2]
La Société s'engage à la diligence dans la prestation de ses services.	 Taux global de respect des normes de diligence[3]
La Société vise l'autofinancement du régime public d'assurance automobile.	 Ratio de financement du régime d'assurance automobile pour l'année 2004[4]
La Société a pour objectif d'améliorer la sécurité routière et, notamment, de réduire le nombre de victimes de la route.	Moyenne triennale du nombre de décès sur les routes du Québec (1978-1980 et 2002-2004)[5]  Moyenne triennale du nombre de blessés graves sur les routes du Québec (1978-1980 et 2002-2004)[5]

LES COMPARAISONS AVEC L'EXTÉRIEUR

Pour permettre au lecteur d'apprécier le rendement dont un rapport annuel fait état, il est recommandé, entre autres, d'établir des comparaisons avec d'autres juridictions administratives ou avec d'autres organismes, selon le cas. L'objet de la présente section est de donner un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir en ce qui a trait aux domaines spécialisés que sont les régimes d'assurance et la sécurité routière.

EN MATIÈRE DE RÉGIMES D'ASSURANCE

En matière d'assurance automobile, la Société se compare surtout aux autres provinces du Canada, et aussi, dans une moindre mesure, à certains États des États-Unis. Le montant des primes, le taux de retour aux assurés, la couverture d'assurance et le niveau des indemnités font partie des objets de comparaison possibles. À cause des différences de contexte, les régimes d'assurance automobile en vigueur dans d'autres pays du monde font l'objet de documentation plutôt que de comparaison.

Des comparaisons peuvent aussi être établies avec d'autres régimes publics québécois, comme ceux de la santé et de la sécurité du travail, de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des rentes. Les éléments de comparaison possibles incluent la situation financière, les normes et les modalités d'indemnisation ainsi que certains aspects du service.

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif général est de réduire le nombre de victimes de la route, principalement les morts et les blessés graves. En cette matière, le Québec se compare naturellement à l'Ontario, à l'ensemble du Canada et aux États-Unis, avec lesquels, à cause de la similarité de l'environnement routier, il est possible d'établir des parallèles aussi bien en général que par rapport à des facettes particulières. Le Québec peut aussi se comparer aux pays de l'Europe de l'Ouest, mais surtout globalement. Dans leur cas, en effet, la prudence s'impose sur des questions plus pointues; par exemple, les accidents mettant en cause une motocyclette sont difficiles à comparer, puisque ce type de véhicule est beaucoup plus répandu dans certains pays qu'il ne l'est au Québec. Enfin, une comparaison globale avec l'Australie ou avec la Nouvelle-Zélande peut aussi avoir un certain intérêt.

Le fait que certains renseignements ne soient pas disponibles peut réduire les comparaisons possibles. Ainsi, si l'on désirait comparer le nombre de victimes par 100 millions de kilomètres parcourus, les données pourraient ne pas être disponibles, ne devenir disponibles qu'avec beaucoup de retard ou encore être sujettes à caution en raison de la méthode utilisée pour les établir.

LES LIMITES DE LA COMPARAISON

La comparaison est utile pour donner un aperçu ou un ordre de grandeur du rendement obtenu ailleurs dans un domaine comparable. Elle ne permet généralement pas de tirer des conclusions sur des rendements précis. Les contextes, en effet, diffèrent, et les outils et les méthodes de mesure peuvent aussi comporter des différences notables.

De plus, dans le cas de sondages d'opinion, lorsque les résultats sont présentés sur des échelles différentes — par exemple, un sondage peut utiliser une échelle de 1 à 10 alors que l'autre utilise une échelle de 1 à 7 —, la transformation d'échelle rend la comparaison encore plus hasardeuse. Seule une comparaison des ordres de grandeur peut alors être envisagée.

LES RÉSULTATS
À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux 27 objectifs stratégiques de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

UN TABLEAU SOMMAIRE

OBJECTIF	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
ORIENTATION 1 : GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ		
1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société (téléphonie, réclamation des accidentés, modes de paiement, prestation électronique, diversité de la population).	Ajout de nouveaux services en ligne. Adoption d'une politique de gestion de la diversité.	18
1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé en vue d'un prompt retour à une vie la plus près possible de celle qu'elles avaient avant l'accident.	Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires entièrement déployé.	20
1.1.3 Prévenir les litiges.	Nouveau processus instauré pour favoriser la communication entre le réclamant, l'agent d'indemnisation et le réviseur.	21
1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges.	Accentuation de la conciliation.	21
1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle.	Modernisation de 22 centres de services; installation de la nouvelle application de photographie dans tous les points de service.	22
1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données.	Développement d'un nouveau système permettant la communication de renseignements de façon sécuritaire.	23
1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information.	Collecte des données en cours.	23
ORIENTATION 2 : FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION		
2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories de cotisants et entre les générations.	Important sous-financement du fonds d'assurance.	24
2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société.	Processus non revu.	26
2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime.	Comparaison des régimes canadiens achevée. Mise à jour des indicateurs de primes pour 2003.	26

ORIENTATION 3 : CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs.	Structure du nouveau profil approuvée.	29
3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés.	Poursuite des travaux.	29
3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leurs facultés sont affaiblies par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue.	Augmentation de la proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie excédant la limite permise.	30
3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse.	Augmentation du nombre moyen de décès et de blessés graves occasionnés par la vitesse.	32
3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière.	Travaux en cours au sujet des conducteurs de véhicules lourds.	33
3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants.	Légère diminution du taux de port de la ceinture durant la nuit.	33
3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons.	Légère augmentation du nombre de décès et de blessés graves.	34
3.2.6 Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en matière de sécurité routière.	Mise sur pied d'une activité de sensibilisation à la sécurité routière en entreprise.	36
3.3.1 Réduire le taux de défectuosités mécaniques majeures sur les véhicules lourds.	Dépôt des résultats d'une enquête de conformité des véhicules lourds affectés au transport des personnes.	37
3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier.	Diminution des vérifications sur route et augmentation des inspections des entreprises à risque.	38

ORIENTATION 4 : POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation.	Démarches amorcées.	40
4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats.	71 % des gestionnaires formés.	40
4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes.	Amorce de travaux visant la révision de la politique d'évaluation de programme.	41
4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société.	Production d'un tableau de bord dans 83 % des secteurs. Déploiement du réseau de veille stratégique.	41
4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel.	Importante hausse du taux de recrutement de jeunes. Nomination de 25 nouveaux cadres.	42
4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones).	En région, amélioration du recrutement de personnel régulier venant de groupes cibles.	43
4.4.1 Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante.	Mise en place de diverses mesures d'amélioration de la santé.	44

ORIENTATION 1 GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle-même ou, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continue de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, la Société voit à la sécurité de l'information qu'elle détient.

AXE D'INTERVENTION 1.1 : FAIRE ÉVOLUER LE SERVICE EN TENANT COMPTE DES BESOINS ET DES ATTENTES DES CITOYENS

La Société améliore l'accès à ses services, notamment par téléphone. Elle apporte également d'importantes améliorations au service s'adressant aux personnes accidentées et elle prend des dispositions pour prévenir les litiges qui pourraient survenir avec ces personnes. De plus, elle favorise le règlement à l'amiable des litiges avec ses clients et avec ses fournisseurs. Enfin, elle poursuit la modernisation de son réseau de points de service, ce qui lui permettra de continuer à offrir à sa clientèle des services de qualité.

OBJECTIF 1.1.1

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES			
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	84 %	80 %	80 %
Taux d'appels abandonnés	9 %	5 %	5 %
Taux d'appels rejetés	36 %	10 %	5 %
LA RÉCLAMATION DES ACCIDENTÉS	L'expérience pilote n'a pas eu lieu.	Mener une expérience pilote.	Traiter, par ce processus simplifié 5 000 demandes venant des personnes accidentées.
LES MODES DE PAIEMENT			
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et Internet	Les deux services sont offerts à la Banque Nationale, mais seul le service par Internet est offert aux clients du Mouvement Desjardins.	Offrir le service de paiement des avis de renouvellement par téléphone et par Internet aux clients des Caisses Desjardins et de la Banque Nationale.	Offrir le service de paiement des avis de renouvellement par téléphone et par Internet aux clients d'une autre institution financière.
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et Internet	6,15 %		
LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES			
Nombre de concessionnaires automobiles reliés à SAAQclic	323	350	800
Nombre de mandataires spécialisés en vérification mécanique reliés à SAAQclic	Tous	Tous	Tous
LA DIVERSITÉ DE LA POPULATION	La Politique sur la gestion de la diversité a été adoptée en décembre 2004.	Adopter une politique globale de gestion de la diversité.	Mettre en œuvre la politique sur la gestion de la diversité. Sensibiliser le personnel à la politique par de l'information et de la formation en matière de gestion de la diversité.

L'action de la Société visant à améliorer l'accès à ses services comporte cinq volets : les services téléphoniques, la réclamation des accidentés, les modalités de paiement, la prestation électronique de services et la diversité de la population.

	2002	2003	2004
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	**68 %**	**82 %**	**84 %**
Taux d'appels abandonnés	**9 %**	**7 %**	**9 %**
Taux d'appels rejetés	**46 %**	**n. d.[6]**	**36 %**

Au cours de 2004, bien que le volume d'appels traités ait augmenté de 15 p. 100, la norme qui consiste à ne pas laisser attendre plus de 3 minutes au téléphone a été respectée dans 84 p. 100 des cas. Ce résultat est attribuable aux investissements faits dans le système téléphonique et à une meilleure adéquation entre les circuits téléphoniques et le nombre de préposés. Par ailleurs, afin de favoriser l'accès au service téléphonique, la Société a prolongé de 12,5 heures par semaine les heures d'ouverture du centre d'appels. Comme cette mesure a été mise en œuvre en répartissant la même quantité de ressources sur une plus grande période, elle a eu pour effet de créer des moments où le délai de réponse est plus élevé, ce qui incite certains clients à abandonner l'appel avant même que le délai d'attente de trois minutes ne soit écoulé. En ce qui concerne le taux d'appels rejetés, il appert que la cible fixée est trop optimiste et qu'elle ne pourra être atteinte sans qu'un certain nombre de préposés ne soit ajouté. Signalons qu'en 2005, un nouveau programme d'écoute qualité sera mis en place en vue d'accroître le rendement au téléphone en diminuant la durée de la conversation et en évitant à certains clients de devoir rappeler.

Le projet visant à recueillir la réclamation des personnes accidentées viendra à terme en 2005. Il devrait bénéficier à environ 35 p. 100 des personnes accidentées de la route, qui pourront procéder, par téléphone, à l'ouverture de leur dossier d'indemnisation. Comme la demande d'indemnisation sera aussitôt assignée à un agent d'indemnisation, les délais de traitement devraient être réduits de façon importante.

	2002	2003	2004
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet	**4 783**	**149 940**	**403 434**
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet par rapport à l'ensemble des avis payés	**n. d.**	**2,40 %**	**6,15 %**

En ce qui concerne les modes de paiement, la Société s'associe à des institutions financières pour offrir à ses clients la possibilité de payer, par téléphone ou par Internet, le renouvellement de leur permis de conduire, de leur immatriculation ou de leur vignette de personne handicapée. Ainsi, depuis 2002, les clients des caisses populaires Desjardins ont la possibilité de faire des paiements par Internet. Maintenant, la Banque Nationale aussi offre ce service; dans son cas, elle donne en plus la possibilité de faire le paiement par téléphone. Les autres institutions financières n'offrent pas ce service. Elles préfèrent attendre *Interac en ligne*, une application qui est en cours de mise au point par l'Association canadienne des paiements et les institutions financières membres du réseau Interac. Cette application rendra possible le paiement d'un renouvellement au moyen de la carte de débit, sans quitter le site Web de la Société, et ce, quelle que soit l'institution financière du client.

Le déploiement de l'inforoute électronique est une priorité de la Société. Trois projets y concourent : le premier vise les transactions d'immatriculation par les concessionnaires automobiles, le deuxième, les rapports administratifs des mandataires en vérification mécanique et le dernier, des services aux usagers de la route (inforoute grand public). Tous les mandataires en vérification mécanique sont maintenant reliés au système *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et tous les nouveaux le seront automatiquement. Toutefois, l'adhésion des concessionnaires automobiles à *SAAQclic-concessionnaires automobiles* se fait sur une base

6. En raison du changement apporté au système téléphonique, les données ne sont pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

volontaire. En ce qui a trait à l'inforoute grand public, la Société a maintenant déployé plusieurs services en ligne tels que : la demande de l'état de dossier du conducteur, le remisage ou la mise au rancart d'un véhicule et un test de connaissance sur la conduite automobile. En 2005, la Société prévoit ajouter plusieurs nouveaux services en ligne. Ainsi, le citoyen pourra prendre rendez-vous pour un examen de conduite visant l'obtention d'une classe de permis de conduire, vérifier la validité d'un permis de conduire, consulter le droit de circuler d'un véhicule et remettre en circulation un véhicule remisé.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES À LA SOCIÉTÉ EN 2004

Services	Nombre de transactions
La demande de l'état de dossier du conducteur	18 213
Le remisage d'un véhicule	10 531
La mise au rancart d'un véhicule	630
Le test de connaissance sur la conduite automobile	175 000

En 2004, la Société est devenue la première organisation parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec à adopter une politique sur la gestion de la diversité. L'objet de cette politique inclut toutes les différences, telles que la religion, l'origine ethnique, la langue, les incapacités physiques ou intellectuelles et l'âge. De plus, cette politique embrasse les différences parmi les employés aussi bien que parmi les clients. À compter de 2005, les mandataires, les représentants et les membres du personnel de la Société seront invités à appliquer cette politique.

OBJECTIF 1.1.2

OFFRIR AUX PERSONNES ACCIDENTÉES UN SERVICE PERSONNALISÉ EN VUE D'UN PROMPT RETOUR À UNE VIE LA PLUS PRÈS POSSIBLE DE CELLE QU'ELLES AVAIENT AVANT L'ACCIDENT

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion des personnes inaptes au travail			
- après 18 semaines de traitement continu	48,2 %	34 %	30 %
- après 26 semaines de traitement continu	37,1 %	29 %	26 %

D'abord établi pendant six mois, en 2001, sous la forme d'une expérience pilote, le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires a été instauré de façon permanente au cours de 2003 et de 2004. Le déploiement de ce programme s'est terminé en mars 2004 avec sa mise en place dans la grande région de Montréal.

En 2004, après 18 semaines de traitement continu, 48,2 p. 100 des personnes étaient considérées comme inaptes au travail; cette proportion baissait à 37,1 p. 100 après 26 semaines de traitement. Ces résultats sont en deçà des cibles visées. L'analyse des causes de cet écart sera faite au cours de l'année 2005. À ce stade-ci, les principales raisons retenues pour l'expliquer sont les suivantes :

- l'application du programme dans le contexte des activités courantes exige de composer avec des phénomènes plus complexes que ce ne fut le cas pendant le projet pilote;
- l'instauration du programme dans la grande région de Montréal s'est faite avec des agents d'indemnisation moins expérimentés;
- le volume de dossiers a été de 30 p. 100 supérieur au volume prévu.

OBJECTIF 1.1.3 PRÉVENIR LES LITIGES

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Un nouveau processus a été instauré en vue de favoriser la communication entre le réclamant et le réviseur.	Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.	Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.

En 2004, à la suite de la conclusion d'un projet pilote mené en 2003, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Dès la première année de son application, ce processus a permis de réduire de 40 p. 100 le nombre de demandes de révision. Ainsi, sur 1 685 personnes qui avaient manifesté leur intention de contester une décision rendue en première instance, seulement 1 009 ont effectivement produit une demande de révision.

Par ailleurs, il importe de mentionner que, depuis février 2004, le réviseur jouit de la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur. Une telle entente ne peut faire l'objet d'appel devant le Tribunal administratif du Québec. Cette nouvelle façon de faire, dont la mise en place se poursuivra au cours de 2005, a pour but d'améliorer la qualité du service en tenant un meilleur compte des particularités de la situation de chaque réclamant.

Rappelons, par ailleurs, que le projet de loi n° 35, Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives, qui a été présenté à l'Assemblée nationale le 13 novembre 2003, est toujours à l'étude. Ce projet de loi aura sans nul doute des répercussions importantes sur le processus de révision administrative.

OBJECTIF 1.1.4 FAVORISER LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE DES LITIGES

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LES AFFAIRES CONTENTIEUSES			
Proportion des requêtes présentées au Tribunal administratif du Québec en matière d'assurance automobile qui sont entendues en conciliation.	19,6 %	10 %	15 %[7]
Taux de succès de la conciliation (entente ou désistement)	66,9 %	70 %	75 %
LES AFFAIRES CONTRACTUELLES	Néant.	Reconduire l'exercice de détermination des types de contrats visés.	Faire un suivi de l'utilisation de la clause de médiation dans les cas de litige.

En 2004, le nombre de nouvelles requêtes en matière d'assurance automobile qui ont été inscrites devant le Tribunal administratif du Québec s'élève à 2 854. Dans cette même année, 3 300 requêtes, inscrites en 2004 ou au cours des années antérieures, ont été mises au rôle courant pour audition devant le Tribunal. De ce nombre, 648 requêtes (19,6 p. 100 du nombre total mis au rôle) ont été traitées par la conciliation. Ce résultat dépasse largement la cible 2004; il est même supérieur à la cible 2005.

Dans le cas de 114 des 648 requêtes traitées en conciliation, les discussions se poursuivaient toujours à la fin de 2004. Pour ce qui est des 534 requêtes pour lesquelles les discussions de conciliation sont terminées, un règlement à l'amiable a été convenu dans 357 cas, ce qui représente un taux de succès de 66,9 p. 100. Précisons que, de ces 357 dossiers, 264 ont fait l'objet d'une entente et 93 ont été réglés par le désistement du demandeur.

7. À la fin de 2004, la Société n'a pas suffisamment de recul pour établir une nouvelle cible pour 2005.

Toutefois, il importe de souligner que les résultats obtenus en 2004 ne sont pas comparables à ceux des années précédentes, car ils n'ont pas été calculés sur la même base. En effet, les taux de 2004 ont été calculés sur la base des requêtes, tandis que ceux de 2003 l'avaient été sur la base des décisions contestées (c'est-à-dire des sujets discutés).

En ce qui concerne les affaires contractuelles, la Société ne s'est pas penchée, comme il avait été prévu, sur la détermination des types de contrats visés par une clause type de recours à la médiation.

OBJECTIF 1.1.5

MODERNISER LE RÉSEAU DES POINTS DE SERVICE EN VUE D'ASSURER LA PÉRENNITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Vingt-deux centres de services ont été aménagés et tous les points de service disposent de la nouvelle application de photographie, soit 236 postes.	Aménager de 15 à 20 centres de services. Installer, dans tous les points de service, la nouvelle application de photographie. Mettre fin, par entente de gré à gré, au mandat de certains mandataires.	Aménager les centres de services restants. Installer, dans les centres de services, la nouvelle application relative à l'impression des formulaires électroniques. Mettre fin, par entente de gré à gré, au mandat de certains mandataires.
La mise en place de la solution a été retardée en raison d'un problème affectant l'intégrité du permis de conduire.	Achever la mise en place de la solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire.	

En 2004, le nombre de centres de services aménagés a dépassé la cible. Tous les points de service ont reçu la nouvelle application de photographie; en tout, 236 postes ont été installés. Par ailleurs, trois mandataires et un centre de services[8] ont cessé leurs activités; en contrepartie, deux nouveaux mandataires se sont ajoutés.

En ce qui concerne la solution permanente pour l'impression des permis de conduire, la détection d'un problème qui affectait l'intégrité du permis de conduire a obligé la Société à prendre des mesures correctrices. C'est pourquoi la mise en place de la solution d'impression du permis de conduire a été reportée à septembre 2005.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : GARANTIR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Société considère comme étant de première importance de garantir la sécurité de l'information qu'elle utilise ou qu'elle recueille. À cette fin, elle prend des dispositions pour garantir la sécurité et l'intégrité des données; de plus, elle projette de mettre en œuvre un plan qui tient compte de tous les aspects de la sécurité de l'information. À partir d'une méthode structurée et reconnue en matière d'analyse des risques et de la vulnérabilité, ce plan établira les activités à exercer en priorité en matière de sécurité.

8. Il s'agit du centre de services qui était situé au 965, boulevard Maisonneuve Est, à Montréal.

OBJECTIF 1.2.1

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
L'APPLICATION DES ENTENTES		
Mise au point d'un nouveau système permettant la communication de renseignements entre la Société et divers organismes.	Mettre en œuvre le programme de contrôle de l'application des ententes d'accès au registre.	Contrôler chacun des accès aux systèmes de la Société en y associant systématiquement la raison de la demande.
LA CONSERVATION DE LA PHOTO		
Poursuivre les démarches en vue de faire accepter la conservation de la photo.	Faire des démarches en vue d'avoir la possibilité de conserver la photo et la signature des titulaires d'un permis de conduire; produire un rapport d'affaires.	Mettre en place la solution retenue pour pouvoir conserver la photo et la signature des détenteurs de permis de conduire.

En 2004, un nouveau système a été mis au point pour être en mesure d'échanger des renseignements par Internet avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et d'autres organismes. Ce système présente de meilleures garanties de sécurité et permet d'appliquer une méthode efficace de contrôle des transactions. Son déploiement se fera au cours du printemps et de l'été 2005. Les quelque 150 organismes qui l'utiliseront seront sensibilisés à leurs obligations relativement à la sécurité de l'information et ils recevront un nouveau projet d'entente comportant des exigences accrues sur le plan de la sécurité.

Par ailleurs, quatre municipalités bénéficient d'un accès direct aux renseignements de la Société. Ce sont les villes de Montréal, de Laval, de Longueuil et de Québec. Le programme de contrôle des transactions qu'elles effectuent a continué d'être appliqué durant toute l'année 2004.

En ce qui concerne la photographie des détenteurs de permis de conduire, la Société souhaite la conserver pour des raisons de sécurité. Rappelons que le Québec est la seule juridiction administrative du Canada et des États-Unis qui ne la conserve pas. En 2003, la Commission d'accès à l'information n'a pas rendu d'avis favorable à propos de ce projet; elle a recommandé à la Société, si elle désirait aller de l'avant, de s'adresser au gouvernement.

OBJECTIF 1.2.2

ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Collecte des données est en cours.	Amorcer l'évaluation systématique des menaces et des risques.	Achever l'évaluation des menaces et des risques; proposer des modifications au plan de sécurité de l'information.

Pour l'analyse des menaces et des risques, la Société a adopté une méthode reconnue et recommandée dans tout l'appareil gouvernemental, la méthode MÉHARI. Cette méthode permet, notamment, de déterminer et d'évaluer, de façon systématique, les risques d'atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information. En 2004, la première étape des travaux a été achevée. Elle consistait à définir les métriques utilisées et à adopter une grille de catégorisation des risques.

De plus, dans le cours d'un projet pilote, les travaux d'évaluation des menaces et des risques ont été amorcés pour deux systèmes d'information d'importance de la Société. L'approche choisie nécessite de répondre, en ateliers, à 925 questions portant sur 9 domaines de la sécurité. En 2004, le travail a été fait pour environ 90 p. 100 de ces questions.

En 2005, les plans de réduction des risques seront élaborés.

ORIENTATION 2 FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION

Pour que le régime d'assurance automobile continue d'offrir à la population québécoise une excellente couverture à faible coût, il est nécessaire d'en assurer la sécurité et la solidité et d'en consolider l'équilibre financier. La Société se propose donc de faire évoluer le régime d'assurance et de le mettre en valeur pour qu'il continue de répondre aux attentes des citoyens. À cette fin, elle mène, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et voit à ce que la population soit bien informée.

AXE D'INTERVENTION 2.1 : VEILLER À L'ÉQUILIBRE FINANCIER DU RÉGIME

La Société vise à assurer le plein financement du régime d'assurance de la façon la plus équitable possible. Elle détermine le niveau des contributions d'assurance nécessaires au financement du régime et à la réalisation des mandats du Fonds d'assurance automobile du Québec. De plus, elle répartit équitablement les contributions à payer entre les catégories de cotisants, en fonction du risque d'assurance que chacune des catégories représente.

OBJECTIF 2.1.1

ASSURER L'AUTOFINANCEMENT DU RÉGIME EN VISANT L'ÉQUITÉ ENTRE LES CATÉGORIES DE COTISANTS ET ENTRE LES GÉNÉRATIONS

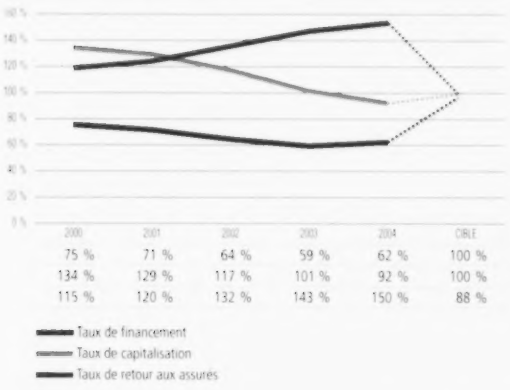
Indicateurs	Résultats	Prévisions[9] 2004	Cibles à long terme
Taux de financement de l'année courante du Fonds d'assurance	62 %	60 %	100 %
Taux de capitalisation du régime	92 %	89 %	100 %
Taux de retour aux assurés	150 %	141 %	88 %

Au 31 décembre 2004, le Fonds d'assurance automobile du Québec est sous-financé : les sommes perçues annuellement ne comptent que pour 62 p. 100 des dépenses d'une nouvelle année d'assurance.

En 2004, pour la première fois de son histoire, le régime québécois d'assurance automobile est sous-capitalisé : son actif ne compte que pour 92 p. 100 de ses dettes. Il importe de mentionner que, tant que le problème de sous-financement ne sera pas réglé, le taux de capitalisation du régime ira en s'amenuisant. Enfin, le taux de retour aux assurés est disproportionné : pour chaque dollar versé en contributions d'assurance, les assurés reçoivent 1,50 $ en indemnités et en services. Rappelons que dans un régime autofinancé, les contributions d'assurance doivent couvrir non seulement le coût des indemnités versées, mais aussi les frais d'administration du régime. C'est pourquoi la cible à long terme a été fixée à 88 p. 100.

9. Les prévisions 2004 proviennent du budget directeur de la Société. Elles tiennent compte non seulement du Fonds d'assurance, mais aussi des autres mandats de la Société.

ÉVOLUTION
des indicateurs financiers [10]



En 2004, les facteurs suivants ont eu un effet positif sur les indicateurs financiers :

- les résultats du programme des soins personnalisés des tissus mous et des blessures musculaires;
- le rendement de 14,6 p. 100 des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, supérieur au rendement nécessaire, selon ce qui est prévu, à l'écoulement de la dette envers les victimes;
- l'adoption d'une nouvelle méthode comptable, dite à la juste valeur, pour la comptabilisation de l'actif.

Par contre, les facteurs suivants ont eu un effet négatif :

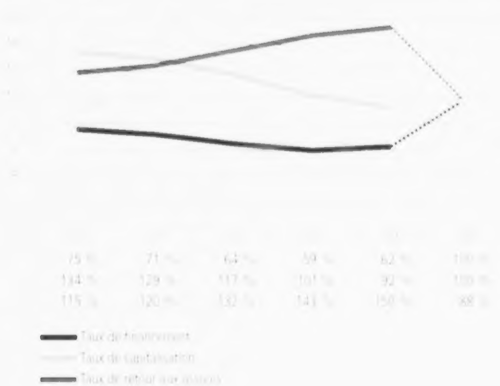
- le bilan routier moins favorable qu'il n'avait été prévu;
- le coût des dossiers réguliers d'indemnisation supérieur au coût prévu en raison, principalement, de l'allongement de la durée moyenne des indemnités de remplacement du revenu.

Depuis 1982, les sommes perçues annuellement sont insuffisantes pour subvenir aux dépenses d'une autre année d'assurance. Jusqu'à l'année 2000, des conditions économiques favorables ont permis à la Société de maintenir les contributions d'assurance à un niveau inférieur au coût réel. Toutefois, le rendement moyen des placements au cours des cinq dernières années n'a été que de 3,2 p. 100. Ce rendement est insuffisant pour combler le manque à gagner des contributions d'assurance. À l'évidence, des mesures correctrices sont nécessaires pour éviter de compromettre la pérennité du régime d'assurance.

Le projet de loi nº 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 17 décembre 2004, vise à rétablir l'équilibre financier du régime d'assurance. Il crée une fiducie d'utilité publique, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont le patrimoine est réservé à l'indemnisation et au traitement des personnes accidentées, de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Il donne à la Société la responsabilité, selon certaines modalités, de fixer le montant des contributions d'assurance. Il prévoit que l'exploitation du Fonds d'assurance automobile du Québec devra être pleinement financée au plus tard le 31 décembre 2015. Il est donc nécessaire de hausser les contributions d'assurance.

10. Ce graphique est fourni à titre indicatif seulement. Pour les années antérieures à 2004, les données sont celles de l'ensemble de la Société. Pour 2004, les données ont trait seulement au Fonds d'assurance automobile du Québec.

ÉVOLUTION des indicateurs financiers [10]



En 2004, les facteurs suivants ont eu un effet positif sur les indicateurs financiers :

- les résultats du programme des soins personnalisés des tissus mous et des blessures musculaires;
- le rendement de 14,6 p. 100 des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, supérieur au rendement nécessaire, selon ce qui est prévu, à l'écoulement de la dette envers les victimes;
- l'adoption d'une nouvelle méthode comptable, dite à la juste valeur, pour la comptabilisation de l'actif.

Par contre, les facteurs suivants ont eu un effet négatif :

- le bilan routier moins favorable qu'il n'avait été prévu;
- le coût des dossiers réguliers d'indemnisation supérieur au coût prévu en raison, principalement, de l'allongement de la durée moyenne des indemnités de remplacement du revenu.

Depuis 1982, les sommes perçues annuellement sont insuffisantes pour subvenir aux dépenses d'une autre année d'assurance. Jusqu'à l'année 2000, des conditions économiques favorables ont permis à la Société de maintenir les contributions d'assurance à un niveau inférieur au coût réel. Toutefois, le rendement moyen des placements au cours des cinq dernières années n'a été que de 3,2 p. 100. Ce rendement est insuffisant pour combler le manque à gagner des contributions d'assurance. À l'évidence, des mesures correctrices sont nécessaires pour éviter de compromettre la pérennité du régime d'assurance.

Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 17 décembre 2004, vise à rétablir l'équilibre financier du régime d'assurance. Il crée une fiducie d'utilité publique, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont le patrimoine est réservé à l'indemnisation et au traitement des personnes accidentées, de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Il donne à la Société la responsabilité, selon certaines modalités, de fixer le montant des contributions d'assurance. Il prévoit que l'exploitation du Fonds d'assurance automobile du Québec devra être pleinement financée au plus tard le 31 décembre 2015. Il est donc nécessaire de hausser les contributions d'assurance.

10. Ce graphique est fourni à titre indicatif seulement. [illegible] 2004 [illegible] Fonds d'assurance automobile du Québec.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LE RÉGIME

La Société vise à ce que la population soit bien informée sur le régime et à ce que, avec ses élus, elle puisse décider en pleine connaissance de cause, le cas échéant, des améliorations à y apporter. C'est pourquoi un processus continu d'évaluation comparée du régime a été instauré. De plus, la Société compte s'assurer que la population est bien informée sur le régime d'assurance et sur les services mis à sa disposition.

OBJECTIF 2.2.1 REVOIR L'APPROCHE D'INFORMATION À LA POPULATION QUANT AU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Le processus n'a pas été revu.	Revoir le processus de détection des cas d'indemnisation à potentiel médiatique.	—

Il suffit de quelques cas médiatisés de personnes mécontentes pour donner une image négative des services aux accidentés et faire oublier que des milliers de personnes sont satisfaites des services qu'elles ont reçus. C'est pourquoi la Société a mis en place un processus de détection des cas à potentiel médiatique. En 2004, cette façon de faire a permis de régler, sans aucun traitement médiatique, plus des deux tiers des cas détectés (17/24).

Le suivi de l'image réalisé par la firme Léger Marketing révèle qu'en 2004, l'appréciation de la population est un peu supérieure (5,2/7) à ce qu'elle était en 2003 (5,1/7) et sensiblement meilleure qu'en 2002 (4,7/7). À cet égard, la Société se situe légèrement au-dessus de la Commission de la santé et de la sécurité au travail, mais légèrement au-dessous de la Régie des rentes du Québec. Parmi les éléments positifs, c'est la promotion de la sécurité routière qui obtient la meilleure cote dans l'esprit des citoyens. Parmi les éléments négatifs, à côté de l'indemnisation des personnes accidentées apparaît, ce qui est nouveau, le régime public d'assurance sans égard à la responsabilité.

OBJECTIF 2.2.2 MENER, DE FAÇON CONTINUE, UNE ÉVALUATION COMPARÉE DU RÉGIME

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Le plan de travail a été préparé.	Faire le plan de travail et en amorcer la mise en œuvre.	Poursuivre la mise en œuvre du plan de travail.
Le tableau des indicateurs de primes a été mis à jour pour 2003.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes pour 2003.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes pour 2004.
La comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile a été achevée.	Mettre à jour la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.	Mettre à jour la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.

L'évaluation comparée du régime s'inscrit à l'intérieur du plan quinquennal 2005-2010 relatif aux enjeux de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile. Ce plan de travail comporte des projets portant, entre autres, sur la comparaison de la couverture du régime québécois d'assurance automobile avec celle des régimes d'assurance automobile canadiens et internationaux ainsi qu'avec celle des autres régimes d'assurance sociale du Québec.

En 2004, de multiples tableaux, fiches techniques et documents ont été produits ou mis à jour. En raison de l'intention du ministre d'accorder un droit de poursuite contre les criminels de la route, la priorité a été accordée à la mise à jour de la comparaison des régimes canadiens, produite en 2003, en y ajoutant ce qui concerne les sanctions administratives à l'endroit des criminels de la route.

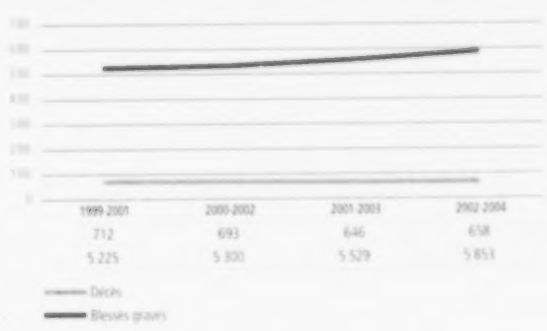
En 2005, la Société poursuivra ses travaux de recherche comparative en portant une attention particulière aux questions d'actualité. Entre autres, elle projette de terminer son ouvrage documentaire sur les régimes d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile au Canada en y intégrant l'information de 2003 et de 2004 sur les primes et sur les couvertures d'assurance.

ORIENTATION 3 CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait de devoir les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer à améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle voit à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mène également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veille à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises.

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif global de la Société est de faire en sorte qu'il y ait le moins possible de victimes de la route, principalement en ce qui concerne les décès et les blessés graves.

MOYENNE TRIENNALE
des décès et des blessés graves



La moyenne triennale du nombre de décès suit une tendance à la baisse. Cependant, pour la période s'échelonnant de 2002 à 2004, une légère augmentation est observée. Pour ce qui est des blessés graves, la tendance à la hausse semble s'installer.

En 2001, le nombre de décès a été de 610; il s'agissait du minimum observé depuis plus de 50 ans. Avec 647 décès, l'année 2004 arrive au troisième rang. Quant au nombre de blessés graves, qui était à la baisse depuis la fin des années 90, il a atteint 5 064 en 2001, soit le niveau le plus bas depuis que cette statistique est disponible, c'est-à-dire depuis 1978. Toutefois, les années 2002 et 2003 présentent des hausses appréciables et l'année 2004 se situe à un niveau comparable à celui de 2003. Les facteurs qui peuvent expliquer cette évolution sont de deux ordres : ceux à l'égard desquels la Société exerce une certaine influence (comme la conduite avec facultés affaiblies, la vitesse et le port de la ceinture de sécurité) et ceux à l'égard desquels la Société n'exerce aucun contrôle (comme la conjoncture économique, les conditions climatiques et le nombre de kilomètres parcourus). Une étude plus approfondie sera nécessaire pour préciser le rôle de chacun de ces facteurs dans le bilan routier de 2004.

En 2005, la Société poursuivra ses travaux de recherche comparative en portant une attention particulière aux questions d'actualité. Entre autres, elle projette de terminer son ouvrage documentaire sur les régimes d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile au Canada en y intégrant l'information de 2003 et de 2004 sur les primes et sur les couvertures d'assurance.

ORIENTATION 3

Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait de devoir les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer à améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle voit à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mène également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veille à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises.

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif global de la Société est de faire en sorte qu'il y ait le moins possible de victimes de la route, principalement en ce qui concerne les décès et les blessés graves.

MOYENNE TRIENNALE

des décès et des blessures graves

La moyenne triennale du nombre de décès suit une tendance à la baisse. Cependant, pour la période s'échelonnant de 2002 à 2004, une légère augmentation est observée. Pour ce qui est des blessés graves, la tendance à la hausse semble s'installer.

En 2001, le nombre de décès a été de 610; il s'agissait du minimum observé depuis plus de 50 ans. Avec 647 décès, l'année 2004 arrive au troisième rang. Quant au nombre de blessés graves, qui était à la baisse depuis la fin des années 90, il a atteint 5 064 en 2001, soit le niveau le plus bas depuis que cette statistique est disponible, c'est-à-dire depuis 1978. Toutefois, les années 2002 et 2003 présentent des hausses appréciables et l'année 2004 se situe à un niveau comparable à celui de 2003. Les facteurs qui peuvent expliquer cette évolution sont de deux ordres : ceux à l'égard desquels la Société exerce une certaine influence (comme la conduite avec facultés affaiblies, la vitesse et le port de la ceinture de sécurité) et ceux à l'égard desquels la Société n'exerce aucun contrôle (comme la conjoncture économique, les conditions climatiques et le nombre de kilomètres parcourus). Une étude plus approfondie sera nécessaire pour préciser le rôle de chacun de ces facteurs dans le bilan routier de 2004.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCÈS ENTRE 1980 et 2002
et ratio du nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus[11,12]

Pays	Nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus (2002)	Évolution du nombre de décès		
		1980	2002	Variation
Allemagne	11,1	15 050	6 842	- 55 %
Australie	9,0	3 274	1 723	- 47 %
Autriche	12,3	2 003	956	- 52 %
Belgique	16,3[13]	2 396	1 486[13]	- 38 %
Canada	9,3	5 461	2 930	- 46 %
Danemark	9,2[13]	690	463	- 33 %
Espagne	n. d.	6 522	5 347	- 18 %
États-Unis	9,4[13]	51 091	42 815	- 16 %
Finlande	8,5	551	415	- 25 %
France	13,8	13 672	7 655	- 44 %
Grèce	26,7[14]	1 446	2 037[15]	+ 41 %
Irlande	10,9[13]	564	376	- 33 %
Italie	n. d.	9 220	6 736	- 27 %
Japon	12,1	11 388	9 575	- 16 %
Norvège	8,3[13]	362	312	- 14 %
Nouvelle-Zélande	12,4[15]	597	404	- 32 %
Pays-Bas	7,6	1 996	987	- 51 %
Portugal	n. d.	2 579	1 675	- 35 %
Québec	9,4	1 492	704	- 53 %
République de Corée (sud)	22,8	6 449	7 090	+ 10 %
Royaume-Uni	7,5[16]	6 239	3 581	- 43 %
Suède	8,3[13]	848	532	- 37 %
Suisse	8,4	1 209	513	- 58 %
Turquie	73,0[13]	4 839	3 840[13]	- 21 %

Comme l'indique le tableau ci-dessus, selon les données de 2002, le Québec se situe dans le groupe de pays présentant moins de 10 décès par milliard de kilomètres parcourus. Avec 9,4 décès par milliard de kilomètres parcourus, le Québec obtient un résultat identique à celui des États-Unis et semblable à celui de l'ensemble du Canada.

Par ailleurs, au Québec, entre 1980 et 2002, le nombre de décès a diminué de 53 p. 100, comparativement à 46 p. 100 dans l'ensemble du Canada et à 16 p. 100 aux États-Unis. L'Allemagne, l'Autriche, les Pays-Bas et la Suisse sont les autres pays qui, au cours de cette période, ont connu une diminution d'au moins 50 p. 100 du nombre de décès sur les routes.

Il convient de mentionner qu'au Québec, le coût de l'insécurité routière s'établit à 3 milliards de dollars par année environ. Ce montant est obtenu en ajoutant la valeur de la production perdue au coût de l'indemnisation des dommages corporels et matériels qu'occasionnent les accidents de la route.

11. Source : le site Internet de l'International Road Traffic and Accident Database (IRTAD), sauf en ce qui concerne le Québec. Dans ce cas, les données ont été fournies par la Société de l'assurance automobile du Québec.
12. Il importe de retenir qu'au Québec, les décès consécutifs à un accident sont comptabilisés seulement jusqu'à 8 jours suivant l'accident, alors que ce délai est de 30 jours dans la plupart des autres juridictions administratives.
13. Donnée relative à l'année 2001.
14. Donnée relative à l'année 1998.
15. Donnée relative à l'année 2000.
16. Donnée relative à l'année 1999.

AXE D'INTERVENTION 3.1 : AMÉLIORER LE CONTRÔLE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Au cours des prochaines décennies, le Québec verra sa population croître en âge. D'ici à l'année 2030, le nombre de conducteurs de 65 ans ou plus triplera. Par conséquent, pour la Société, la santé des conducteurs deviendra un enjeu de plus en plus important. Dans cette optique, la Société se propose d'améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs ainsi que le dépistage et l'évaluation des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé ou de baisse de capacité, notamment en raison de l'âge.

OBJECTIF 3.1.1 AMÉLIORER L'ÉVALUATION DES NOUVEAUX CONDUCTEURS

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LA FAÇON D'ÉVALUER LES CONDUCTEURS		
La structure du nouveau profil a été approuvée.	Faire approuver un nouveau profil de compétence des conducteurs.	Amorcer la mise en œuvre de l'évaluation selon le nouveau profil de compétence.
LES EXAMENS THÉORIQUES		
Une étude d'opportunité sur l'impartition de la mise en place d'un nouveau système est en cours.	Choisir une solution et, s'il y a lieu, entreprendre le développement.	Mettre en œuvre la solution retenue.

Les examens théoriques de conduite automobile sont généralement administrés au moyen d'un système informatique, disponible dans la plupart des centres de services. Il arrive aussi que les examens se fassent sur papier (comme c'est le cas pour les classes professionnelles), avec utilisation d'un baladeur ou en compagnie d'un interprète. Or, le système informatique en question est désuet au point que son entretien devient impossible. Une étude a donc été menée, au cours de 2003, en vue de choisir une technologie plus moderne, qui permettra d'intégrer les fonctions multimédias. Le rapport d'affaires a été déposé en décembre 2003 et le choix de la solution devait être fait en 2004. Toutefois, il a été décidé d'étudier s'il est opportun de procéder par impartition pour la mise en place du nouveau système. Le choix de la solution se trouve donc reporté à l'année 2005.

Par ailleurs, en 2004, la structure d'un nouveau profil de compétence a été présentée et approuvée. La mise en place du profil de compétence se poursuivra en 2005.

OBJECTIF 3.1.2 AMÉLIORER LE DÉPISTAGE ET L'ÉVALUATION DES CONDUCTEURS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ OU UNE BAISSE DE LEURS FACULTÉS

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Plusieurs réunions du Comité provincial sur l'évaluation de l'aptitude à conduire ont été tenues.	Conclure une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à propos de l'offre de services relativement à l'évaluation de l'aptitude à conduire.	Convenir d'un plan d'action avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés.
Le protocole sera testé au cours de 2005.	Mettre au point, à l'intention des policiers, un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé.	Mettre en place le protocole d'intervention.
La mise au point de l'outil de détection s'est poursuivie.	Achever la mise au point d'un outil servant à détecter les problèmes affectant l'aptitude à conduire.	Planifier et amorcer un projet pilote pour évaluer l'outil de détection.
La mise en place du programme se poursuit.	Poursuivre la mise en place du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.	Achever la mise en place du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.

En 2004, la Société a continué de participer aux travaux du Comité provincial sur l'évaluation de l'aptitude à conduire. Les travaux se poursuivent en vue de conclure une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à propos de l'offre de services relative à l'évaluation de cette aptitude. Cette entente devrait être conclue en 2005.

De plus, dans le cours d'un projet pilote qu'a mis sur pied la Sûreté du Québec, une chercheuse universitaire a mis au point un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé. Il est prévu que ce protocole sera testé au cours de l'année 2005.

Par ailleurs, mentionnons que la Société, en partenariat avec l'Université McGill, a contribué à la mise en place du programme de formation à distance sur le dépistage des personnes à risque et sur l'évaluation de l'aptitude à conduire. Il s'agit d'un cours de premier cycle comportant cinq modules. L'élaboration du programme devrait se terminer en 2005.

La Société a également conclu une entente avec le Collège des médecins relativement à la préparation d'un guide sur l'aptitude à conduire. Le guide portera, notamment, sur le rôle des médecins dans le dépistage des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé. Il sera disponible au cours de l'année 2006.

Rappelons enfin que, parallèlement à ces projets en cours, des activités de sensibilisation se poursuivent auprès des personnes âgées pour les amener à faire, par elles-mêmes, les démarches qu'impose leur état de santé.

AXE D'INTERVENTION 3.2 : AMÉLIORER LE COMPORTEMENT DES USAGERS DE LA ROUTE

De tous les facteurs qui contribuent aux accidents de la route, le facteur humain est celui qui est le plus souvent en cause. C'est pourquoi la Société consacre beaucoup d'efforts à l'amélioration du comportement des usagers de la route. Dans la poursuite de cet objectif, elle peut compter sur la collaboration des corps policiers et sur celle de nombreux autres partenaires.

OBJECTIF 3.2.1 — RÉDUIRE LE NOMBRE DE PERSONNES QUI CONDUISENT ALORS QUE LEURS FACULTÉS SONT AFFAIBLIES PAR L'ALCOOL, PAR LES DROGUES OU PAR LA FATIGUE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion de conducteurs dépassant 80 mg/100 ml[17]	1,6 %[18]	–	1,4 %
Proportion d'apprentis conducteurs et de conducteurs avec permis probatoire dépassant 0 mg/100 ml[17]	3,0 %[18]	–	2,7 %
Proportion des conducteurs décédés dépassant 80 mg/100 ml (moyenne triennale)[19]	32,8 % (2001-2003)	31 % (2001-2003)	29,5 % (2002-2004)
	–	Adopter une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues.	–

Le présent objectif porte sur la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool ou d'autres substances, ou encore par la fatigue. Toutefois, les données disponibles ne portent que sur l'aptitude à conduire affaiblie par l'alcool.

Tout d'abord, notons qu'une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues devait commencer à être mise en œuvre au cours de l'année 2004. Toutefois, cette stratégie nécessite l'adoption, par le Parlement fédéral, du projet de loi C-16, Loi modifiant le Code criminel (conduite avec facultés affaiblies).

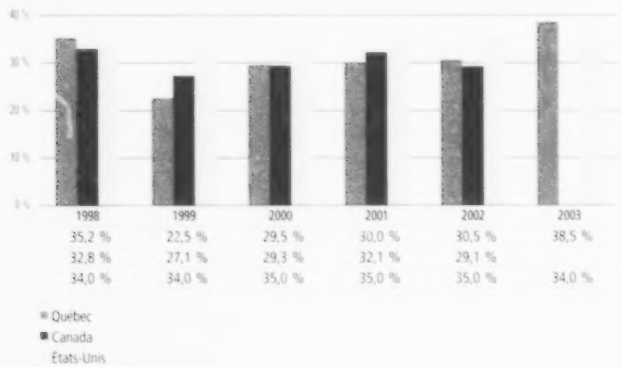
17. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, une enquête doit être menée. La dernière remonte à 2000.
18. Donnée relative à l'année 2000.
19. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, il faut partir des données du coroner sur les conducteurs décédés présentant un taux d'alcoolémie supérieur à la norme. Comme il s'agit d'une analyse cas par cas, l'information n'est connue qu'un an plus tard.

Ce projet de loi vise à assurer la mise en œuvre d'un système plus rigoureux d'infractions relatives à la conduite avec les facultés affaiblies par des drogues; il donnera aussi aux policiers le pouvoir d'imposer des tests physiques de sobriété et le prélèvement d'échantillons de substances corporelles pour les enquêtes. Or ce projet de loi n'a été déposé au Parlement fédéral que le 1er novembre 2004 et il doit encore traverser toutes les étapes menant à sa sanction et à sa mise en vigueur.

La moyenne triennale 2001-2003 des conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang est de 32,8 p. 100. Cette moyenne est légèrement supérieure à la moyenne de 31,0 p. 100 prévue dans la cible, et ce, à cause du mauvais résultat obtenu pour l'année 2003. En effet, comme permet de le constater le graphique ci-dessous, 38,5 p. 100 des conducteurs décédés affichaient, en 2003, un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg par 100 ml de sang, comparativement à 30,5 p. 100 en 2002 et à 30,0 %[20] en 2001.

Par ailleurs, signalons que, pour la période s'échelonnant de 1999 à 2002, le Québec se compare avantageusement aux États-Unis quant à la proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang.

PROPORTION DES CONDUCTEURS DÉCÉDÉS
avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang



N. B. Pour les États-Unis, le tableau présente la proportion des personnes décédées dans un accident impliquant au moins une personne avec une alcoolémie d'au moins 80 mg par 100 ml.

Les progrès obtenus au cours des 25 dernières années en matière de lutte à la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool résultent de l'effet combiné de trois moyens d'intervention : les modifications du cadre légal[21], les activités de sensibilisation et de promotion de la sécurité routière menées par la Société ainsi que les interventions PAS-alcool[22] dirigées par les policiers.

En 2004, comme chaque année, la Société a mené une campagne de publicité visant à combattre la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool.

Signalons, par ailleurs, que la Société a participé aux travaux d'un groupe de travail constitué de représentants de divers ministères et organismes en vue d'élaborer un Plan national 2005-2010 de lutte à la toxicomanie. La Société a aussi participé aux travaux d'un comité interministériel sur la question de la conduite d'un véhicule routier avec les facultés affaiblies par les drogues.

20. Il importe de rappeler que le taux de l'année 2001 diffère légèrement de celui présenté dans le *Rapport annuel de gestion de 2003*. Ce changement résulte d'une mise à jour des données utilisées pour calculer ce taux.

21. Retenons, par exemple, le projet de loi nº 12 (1996, chapitre 56), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, et le projet de loi nº 38 (2001, chapitre 29), Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool.

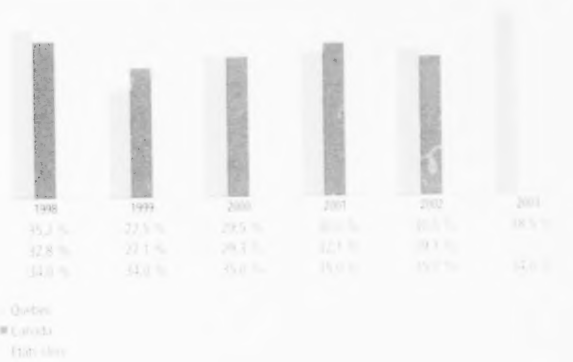
22. Les programmes d'application sélective (PAS) sont menés par les corps policiers en collaboration avec la Société. Ils visent des sujets précis, comme l'alcool (PAS-alcool) ou les freins des véhicules lourds (PAS-freins).

Ce projet de loi vise à assurer la mise en œuvre d'un système plus rigoureux d'infractions relatives à la conduite avec les facultés affaiblies par des drogues; il donnera aussi aux policiers le pouvoir d'imposer des tests physiques de sobriété et le prélèvement d'échantillons de substances corporelles pour les enquêtes. Or ce projet de loi n'a été déposé au Parlement fédéral que le 1er novembre 2004 et il doit encore traverser toutes les étapes menant à sa sanction et à sa mise en vigueur.

La moyenne triennale 2001-2003 des conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang est de 32,8 p. 100. Cette moyenne est légèrement supérieure à la moyenne de 31,0 p. 100 prévue dans la cible, et ce, à cause du mauvais résultat obtenu pour l'année 2003. En effet, comme permet de le constater le graphique ci-dessous, 38,5 p. 100 des conducteurs décédés affichaient, en 2003, un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg par 100 ml de sang, comparativement à 30,5 p. 100 en 2002 et à 30,0 %[20] en 2001.

Par ailleurs, signalons que, pour la période s'échelonnant de 1999 à 2002, le Québec se compare avantageusement aux États-Unis quant à la proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang.

PROPORTION DES CONDUCTEURS DÉCÉDÉS
avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang



N. B. Pour les États-Unis, le tableau présente la proportion des personnes décédées dans un accident impliquant au moins une personne avec une alcoolémie d'au moins 80 mg par 100 ml.

Les progrès obtenus au cours des 25 dernières années en matière de lutte à la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool résultent de l'effet combiné de trois moyens d'intervention : les modifications du cadre légal[21], les activités de sensibilisation et de promotion de la sécurité routière menées par la Société ainsi que les interventions PAS-alcool[22] dirigées par les policiers.

En 2004, comme chaque année, la Société a mené une campagne de publicité visant à combattre la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool.

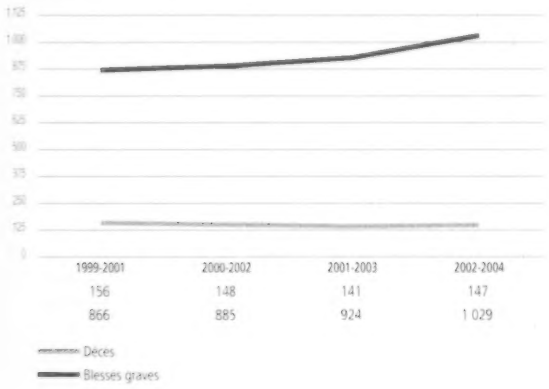
Signalons, par ailleurs, que la Société a participé aux travaux d'un groupe de travail constitué de représentants de divers ministères et organismes en vue d'élaborer un Plan national 2005-2010 de lutte à la toxicomanie. La Société a aussi participé aux travaux d'un comité interministériel sur la question de la conduite d'un véhicule routier avec les facultés affaiblies par les drogues.

OBJECTIF 3.2.2 RÉDUIRE LE NOMBRE DE CONDUCTEURS QUI EXCÈDENT LES LIMITES DE VITESSE

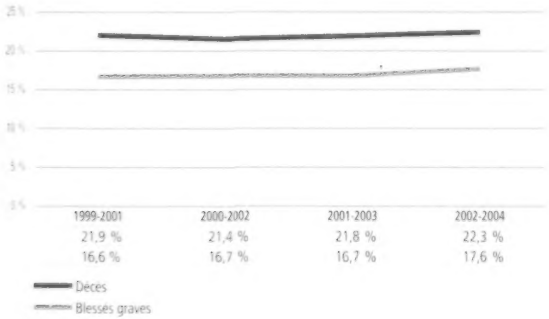
Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	147	154	145
Proportion des décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	22,3 %	19,7 %	18,6 %
Nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	1 029	862	814
Proportion des blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	17,6 %	15,5 %	14,6 %

Pour l'année 2004, le nombre de décès occasionnés par la vitesse est inférieur au nombre que prévoyait la cible. Par contre, le nombre de blessés graves causés par la vitesse est supérieur à celui que la cible prévoyait.

NOMBRE DE DÉCÈS ET DE BLESSÉS GRAVES (moyennes triennales)
occasionnés par la vitesse



PROPORTION DES DÉCÈS ET DES BLESSÉS GRAVES (moyennes triennales)
occasionnés par la vitesse



Les résultats obtenus démontrent qu'il est difficile de réduire l'importance relative de la vitesse comme principale cause d'accident. La vitesse excessive est, avec l'alcool au volant, l'une des deux principales causes d'accidents avec décès ou blessés graves. Toutefois, l'importance relative du facteur vitesse est plus grande en ce qui concerne les décès qu'en ce qui a trait aux blessés graves.

En 2004, la Société a mené une campagne de publicité visant à sensibiliser les conducteurs aux risques qui sont associés aux excès de vitesse dans les zones de 50 km/h et de 90 km/h. Une autre campagne, menée dans les salles de cinéma et dans 15 sites Web, s'adressait aux jeunes conducteurs plus particulièrement. De plus, la Société a participé à la table de concertation sur la vitesse, dont le rapport a été déposé à la fin de décembre 2004. Divers autres travaux ont aussi été accomplis en vue, par exemple, d'apporter des modifications législatives ou encore d'intervenir auprès des personnes qui accumulent des points d'inaptitude.

Au Québec, comme ailleurs dans le monde, notamment en Europe, la vitesse est généralement valorisée. Dans un tel contexte, les actions menées pour contrer la vitesse au volant doivent renverser ce préjugé favorable et concourir à faire advenir une réprobation générale de la vitesse excessive au volant. L'amélioration de la situation passe donc par une action concertée faisant appel au renforcement du cadre légal, à la promotion et au contrôle.

OBJECTIF 3.2.3 INTERVENIR DE FAÇON PARTICULIÈRE AUPRÈS DES CONDUCTEURS PRÉSENTANT DES RISQUES PLUS ÉLEVÉS POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

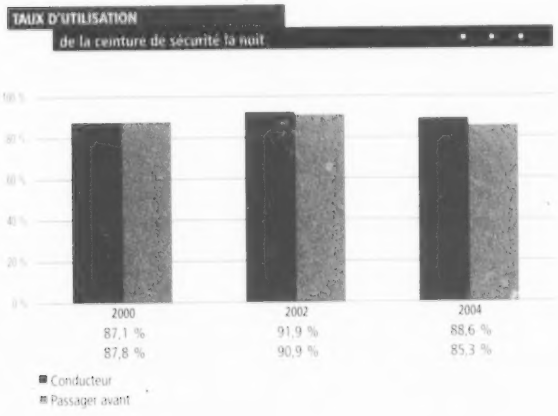
Aucune cible n'a été déterminée pour 2004 en rapport avec cet objectif. La mise en œuvre de ce dernier devait débuter en 2004 et un rapport d'affaires devait être déposé au cours de l'année 2005. Cependant, il a été décidé de s'attaquer, dans un premier temps, à ceux parmi les conducteurs de véhicules lourds qui présentent des risques plus élevés pour la sécurité routière. En effet, en réponse à une demande de la table de concertation avec l'industrie, la Société a amorcé les travaux visant à mettre au point une façon d'encadrer le comportement des conducteurs professionnels. Ces travaux se poursuivront en 2005.

OBJECTIF 3.2.4 ACCROÎTRE LE TAUX D'UTILISATION APPROPRIÉE DES CEINTURES DE SÉCURITÉ ET DES SIÈGES D'AUTO POUR ENFANTS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Taux d'utilisation de la ceinture			
Conducteurs et passagers avant	**93,3 %**[23]	–	**95,0 %**
Conducteurs	**88,6 %**[24]	–	–
Passagers avant	**85,3 %**[24]	–	–
Passagers arrière	**88,0 %**[25]	–	**80,0 %**
Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfant	**46,1 %**[26]	–	**60,0 %**

Par ailleurs, les résultats de l'enquête menée en 2002-2003 par Transports Canada montrent qu'au Québec, 93,3 p. 100 des occupants du siège avant portent leur ceinture. Ce résultat place le Québec au tout premier rang au Canada[27]. Selon cette même enquête, 88,0 p. 100 des passagers arrière bouclent leur ceinture, ce qui est supérieur à la proportion prévue dans la cible de 2005, soit 80,0 p. 100.

Les résultats présentés dans le graphique ci-dessous proviennent d'une enquête qu'a menée la Société en 2004; ils s'appuient sur le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit. Cette enquête fait la distinction entre les passagers avant et les conducteurs, mais ne contient aucune donnée sur les passagers arrière. Il faut retenir que le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit est généralement inférieur à celui observé durant le jour.

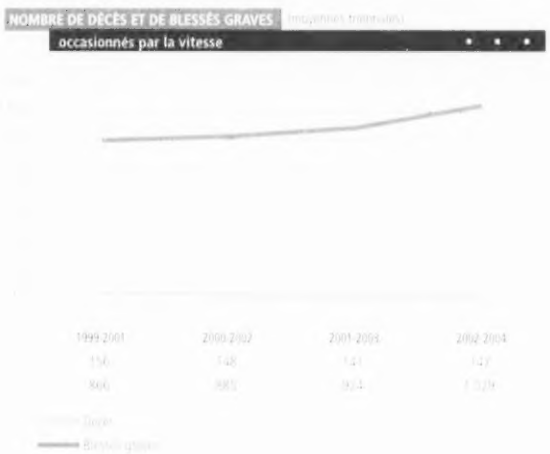


23. Résultats de l'enquête 2002-2003 menée par Transports Canada.
24. Il s'agit du taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit selon l'enquête de 2004 réalisée par la Société.
25. Données non publiées de l'enquête de Transports Canada menée en 2003.
26. Ce résultat vient de l'enquête de 2003 menée par la Société. Il s'agit du dernier résultat disponible, car une telle enquête n'a lieu qu'à chaque année impaire.
27. Il importe de mentionner que depuis 2002, Transports Canada a modifié sa méthode d'enquête, ce qui rend difficile la comparaison avec les années antérieures.

3.2.2

			Cibles 2005
Nombre de décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	147	154	145
Proportion des décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	22,3 %	19,7 %	18,6 %
Nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	1 029	862	814
Proportion des blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	17,6 %	15,5 %	14,6 %

Pour l'année 2004, le nombre de décès occasionnés par la vitesse est inférieur au nombre que prévoyait la cible. Par contre, le nombre de blessés graves causés par la vitesse est supérieur à celui que la cible prévoyait.



Les résultats obtenus démontrent qu'il est difficile de réduire l'importance relative de la vitesse comme principale cause d'accident. La vitesse excessive est, avec l'alcool au volant, l'une des deux principales causes d'accidents avec décès ou blessés graves. Toutefois, l'importance relative du facteur vitesse est plus grande en ce qui concerne les décès qu'en ce qui a trait aux blessés graves.

En 2004, la Société a mené une campagne de publicité visant à sensibiliser les conducteurs aux risques qui sont associés aux excès de vitesse dans les zones de 50 km/h et de 90 km/h. Une autre campagne, menée dans les salles de cinéma et dans 15 sites Web, s'adressait aux jeunes conducteurs plus particulièrement. De plus, la Société a participé à la table de concertation sur la vitesse, dont le rapport a été déposé à la fin de décembre 2004. Divers autres travaux ont aussi été accomplis en vue, par exemple, d'apporter des modifications législatives ou encore d'intervenir auprès des personnes qui accumulent des points d'inaptitude.

Au Québec, comme ailleurs dans le monde, notamment en Europe, la vitesse est généralement valorisée. Dans un tel contexte, les actions menées pour contrer la vitesse au volant doivent renverser ce préjugé favorable et concourir à faire advenir une réprobation générale de la vitesse excessive au volant. L'amélioration de la situation passe donc par une action concertée faisant appel au renforcement du cadre légal, à la promotion et au contrôle.

3.2.3 INTERVENIR DE FAÇON PARTICULIÈRE AUPRÈS DES CONDUCTEURS PRÉSENTANT DES RISQUES PLUS ÉLEVÉS POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Aucune cible n'a été déterminée pour 2004 en rapport avec cet objectif. La mise en œuvre de ce dernier devait débuter en 2004 et un rapport d'affaires devait être déposé au cours de l'année 2005. Cependant, il a été décidé de s'attaquer, dans un premier temps, à ceux parmi les conducteurs de véhicules lourds qui présentent des risques plus élevés pour la sécurité routière. En effet, en réponse à une demande de la table de concertation avec l'industrie, la Société a amorcé les travaux visant à mettre au point une façon d'encadrer le comportement des conducteurs professionnels. Ces travaux se poursuivront en 2005.

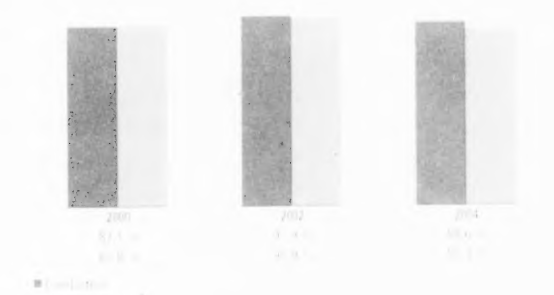
3.2.4 ACCROÎTRE LE TAUX D'UTILISATION APPROPRIÉE DES CEINTURES DE SÉCURITÉ ET DES SIÈGES D'AUTO POUR ENFANTS

			Cibles 2005
Taux d'utilisation de la ceinture			
Conducteurs et passagers avant	93,3 %[20]	–	95,0 %
Conducteurs	88,6 %[21]	–	–
Passagers avant	85,3 %[21]	–	–
Passagers arrière	88,0 %[20]	–	80,0 %
Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfant	46,1 %[22]	–	60,0 %

Par ailleurs, les résultats de l'enquête menée en 2002-2003 par Transports Canada montrent qu'au Québec, 93,3 p. 100 des occupants du siège avant portent leur ceinture. Ce résultat place le Québec au tout premier rang au Canada[23]. Selon cette même enquête, 88,0 p. 100 des passagers arrière bouclent leur ceinture, ce qui est supérieur à la proportion prévue dans la cible de 2005, soit 80,0 p. 100.

Les résultats présentés dans le graphique ci-dessous proviennent d'une enquête qu'a menée la Société en 2004; ils s'appuient sur le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit. Cette enquête fait la distinction entre les passagers avant et les conducteurs, mais ne contient aucune donnée sur les passagers arrière. Il faut retenir que le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit est généralement inférieur à celui observé durant le jour.

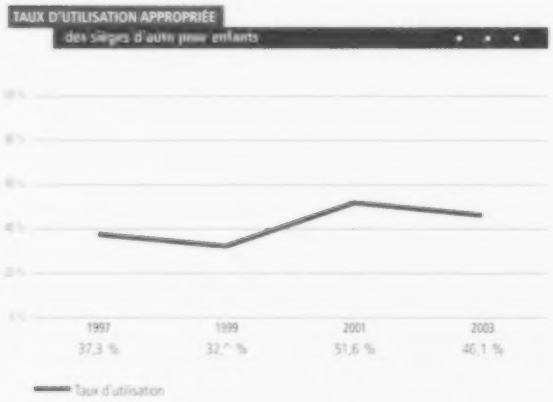
TAUX D'UTILISATION
de la ceinture de sécurité la nuit



Malgré le taux relativement élevé d'utilisation de la ceinture de sécurité, des progrès sont encore possibles. En effet, les personnes qui n'utilisent pas la ceinture sont toujours sur-représentées dans les accidents mortels : environ 30 p. 100 des conducteurs décédés dans des accidents de la route n'avaient pas bouclé leur ceinture.

En ce qui concerne le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour enfant, les résultats de l'enquête de 2003 font état d'un taux de 46,1 p. 100, ce qui est inférieur à l'objectif de 60,0 p. 100 établi pour 2005.

Il semble que la fluctuation des résultats provenant des différentes enquêtes s'explique par les changements constants de la population visée, c'est-à-dire les parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Rappelons aussi que les règles entourant l'utilisation des sièges d'auto pour enfants ont été modifiées en 2002 pour faire référence à la taille de l'enfant plutôt qu'à son âge. Des actions de sensibilisation, comme les cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants, devront donc être menées sur une base continue. Signalons qu'au cours de l'année 2004, la Société a consacré, sur ce chapitre, une somme de 0,4 million de dollars.



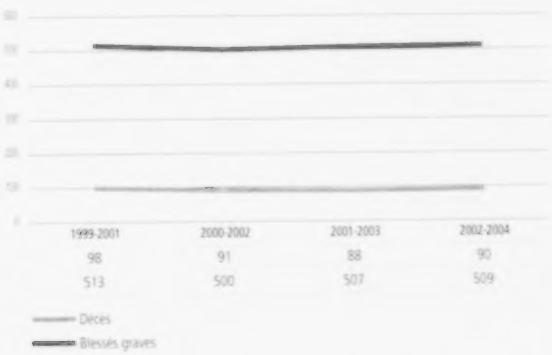
OBJECTIF 3.2.5 AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de piétons décédés (moyenne triennale)	90	108	104
Nombre de piétons blessés gravement (moyenne triennale)	509	555	535

En ce qui concerne les décès et les blessés graves chez les piétons, la cible 2004 est largement atteinte. Toutefois, dans le cas des blessés graves, l'atteinte de la cible 2005 nécessitera que le bilan de 2005 soit favorable. Il est utile de noter que les piétons représentent environ 15 p. 100 de tous les décès et 10 p. 100 de tous les blessés graves.

MOYENNE TRIENNALE

du nombre de décès et de blessés graves chez les piétons

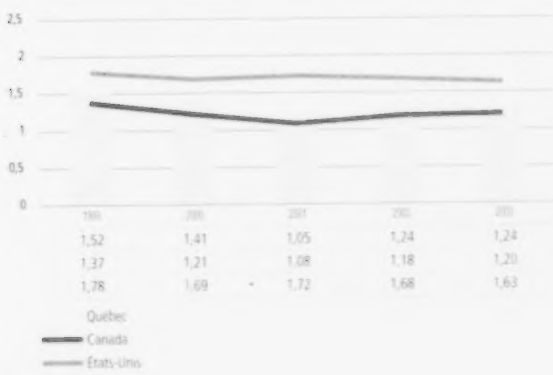


Les piétons se retrouvent, notamment, parmi les jeunes et les personnes âgées. Il faut donc s'attendre à ce que, dans les prochaines décennies, les répercussions du vieillissement de la population se fassent ressentir sur le nombre de victimes parmi les piétons.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le nombre de piétons décédés par 100 000 habitants est légèrement supérieur au Québec comparativement à celui de l'ensemble du Canada. Toutefois, il est bien inférieur à celui des États-Unis.

NOMBRE DE DÉCÈS PAR 100 000 HABITANTS

chez les piétons



Compte tenu de l'importance des piétons dans l'ensemble du bilan routier et des conséquences du vieillissement de la population, il est important de poursuivre les activités favorisant la sécurité des piétons.

Malgré le taux relativement élevé d'utilisation de la ceinture de sécurité, des progrès sont encore possibles. En effet, les personnes qui n'utilisent pas la ceinture sont toujours sur-représentées dans les accidents mortels : environ 30 p. 100 des conducteurs décédés dans des accidents de la route n'avaient pas bouclé leur ceinture.

En ce qui concerne le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour enfant, les résultats de l'enquête de 2003 font état d'un taux de 46,1 p. 100, ce qui est inférieur à l'objectif de 60,0 p. 100 établi pour 2005.

Il semble que la fluctuation des résultats provenant des différentes enquêtes s'explique par les changements constants de la population visée, c'est-à-dire les parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Rappelons aussi que les règles entourant l'utilisation des sièges d'auto pour enfants ont été modifiées en 2002 pour faire référence à la taille de l'enfant plutôt qu'à son âge. Des actions de sensibilisation, comme les cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants, devront donc être menées sur une base continue. Signalons qu'au cours de l'année 2004, la Société a consacré, sur ce chapitre, une somme de 0,4 million de dollars.

TAUX D'UTILISATION APPROPRIÉE
des sièges d'auto pour enfants

3.2.5 AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

			Cibles 2005
Nombre de piétons décédés (moyenne triennale)	90	108	104
Nombre de piétons blessés gravement (moyenne triennale)	509	555	535

En ce qui concerne les décès et les blessés graves chez les piétons, la cible 2004 est largement atteinte. Toutefois, dans le cas des blessés graves, l'atteinte de la cible 2005 nécessitera que le bilan de 2005 soit favorable. Il est utile de noter que les piétons représentent environ 15 p. 100 de tous les décès et 10 p. 100 de tous les blessés graves.

MOYENNE TRIENNALE

du nombre de décès et de blessés graves chez les piétons

Les piétons se retrouvent, notamment, parmi les jeunes et les personnes âgées. Il faut donc s'attendre à ce que, dans les prochaines décennies, les répercussions du vieillissement de la population se fassent ressentir sur le nombre de victimes parmi les piétons.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le nombre de piétons décédés par 100 000 habitants est légèrement supérieur au Québec comparativement à celui de l'ensemble du Canada. Toutefois, il est bien inférieur à celui des États-Unis.

NOMBRE DE DÉCÈS PAR 100 000 HABITANTS

chez les piétons

Compte tenu de l'importance des piétons dans l'ensemble du bilan routier et des conséquences du vieillissement de la population, il est important de poursuivre les activités favorisant la sécurité des piétons.

OBJECTIF 3.2.6

CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT, ET ACCENTUER L'ACTION RÉGIONALE DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
	Un programme de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises a été mis sur pied.	Mettre au point un programme de reconnaissance pour les partenaires policiers.	Déployer la capacité d'intervention régionale de la Société.
Nombre d'agents de liaison en région	3	3	4

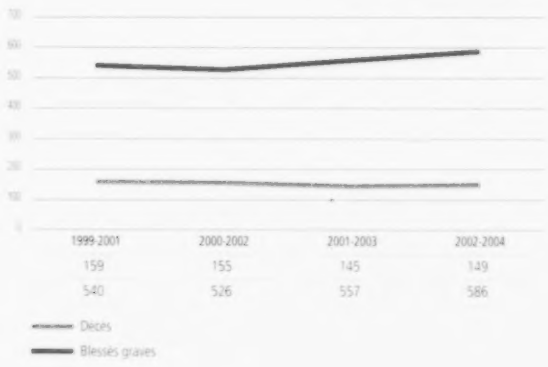
En 2004, la Société a mis sur pied une activité de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises. Dans le cours de cette activité, une représentante de la Société en région et un policier animent un stand d'information et de sensibilisation à l'alcool au volant. Au cours de l'année 2004, les travailleurs d'une douzaine d'entreprises ont pu en bénéficier.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ENTOURANT LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

La Société, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, veut contribuer à réduire le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd[28]. Elle veut également améliorer la conformité des mouvements de transport en ciblant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière et pour la protection du réseau routier.

Le bilan routier des véhicules lourds est satisfaisant en ce qui a trait au nombre de décès, qui est inférieur à ce qui avait été envisagé, mais il ne l'est pas en ce qui concerne les blessés graves. En effet, comme c'est le cas pour le bilan routier global, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd décroît de façon constante, tandis que celle du nombre de blessés graves présente une tendance à la hausse. Afin d'expliquer cette tendance à la hausse, il conviendra d'examiner en profondeur le contexte particulier entourant le transport des personnes et des marchandises.

MOYENNE TRIENNALE DU NOMBRE DE VICTIMES
impliquant un véhicule lourd



28 Rappelons qu'un véhicule lourd est un véhicule de plus de 3 000 kg. Les minibus, les dépanneuses et les véhicules servant au transport de matières dangereuses, quelle que soit leur masse, sont également considérés comme des véhicules lourds.

En 2004, en collaboration avec l'industrie et avec ses autres partenaires gouvernementaux, la Société a travaillé à l'amélioration de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Elle a également participé au projet visant à élaborer un programme nord-américain de gestion de la fatigue au volant ainsi qu'à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite. En 2005, la Société entend poursuivre ses travaux en mettant l'accent sur les entreprises à risque.

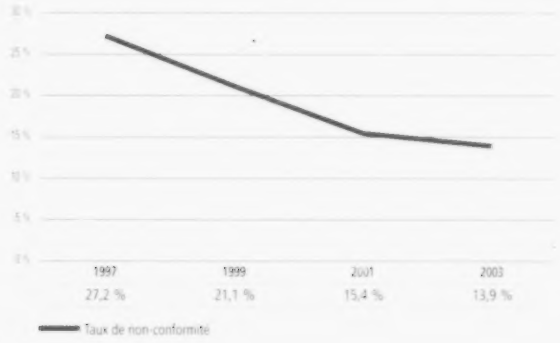
OBJECTIF 3.3.1

RÉDUIRE LE TAUX DE DÉFECTUOSITÉS MÉCANIQUES MAJEURES SUR LES VÉHICULES LOURDS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport des marchandises	13,9 %[29]	–	18 %
Pourcentage des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route	42 %	70 %	100 %
	Les résultats de l'enquête ont été déposés.	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes.	

L'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport des marchandises est menée tous les deux ans. La dernière a eu lieu en octobre 2003 et la prochaine est prévue au cours de l'année 2005. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le taux de non-conformité mécanique majeure ne cesse de décroître depuis 1997, passant de 27,2 p. 100 en 1997 à 13,9 p. 100 en 2003[30].

TAUX DE NON-CONFORMITÉ MÉCANIQUE MAJEURE DES VÉHICULES LOURDS affectés au transport des marchandises



29. Il s'agit des résultats de l'année 2003 puisque l'enquête est effectuée tous les deux ans seulement.

30. Rappelons l'entrée en vigueur, le 24 décembre 1998, du Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03). Ce règlement édictait des normes de sécurité plus sévères pour les véhicules routiers. Il importe de mentionner que l'adoption de ce règlement n'affecte aucunement la comparabilité des résultats des enquêtes menées au fil des ans.

3.2.6 CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT, ET ACCENTUER L'ACTION RÉGIONALE DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

			Cibles 2005
	Un programme de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises a été mis sur pied.	Mettre au point un programme de reconnaissance pour les partenaires policiers.	Déployer la capacité d'intervention régionale de la Société.
Nombre d'agents de liaison en région	3	3	4

En 2004, la Société a mis sur pied une activité de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises. Dans le cours de cette activité, une représentante de la Société en région et un policier animent un stand d'information et de sensibilisation à l'alcool au volant. Au cours de l'année 2004, les travailleurs d'une douzaine d'entreprises ont pu en bénéficier.

AXE D'INTERVENTION 3.3 :

La Société, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, veut contribuer à réduire le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd[1]. Elle veut également améliorer la conformité des mouvements de transport en ciblant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière et pour la protection du réseau routier.

Le bilan routier des véhicules lourds est satisfaisant en ce qui a trait au nombre de décès, qui est inférieur à ce qui avait été envisagé, mais il ne l'est pas en ce qui concerne les blessés graves. En effet, comme c'est le cas pour le bilan routier global, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd décroît de façon constante, tandis que celle du nombre de blessés graves présente une tendance à la hausse. Afin d'expliquer cette tendance à la hausse, il conviendra d'examiner en profondeur le contexte particulier entourant le transport des personnes et des marchandises.

MOYENNE TRIENNALE DU NOMBRE DE VICTIMES
impliquant un véhicule lourd

En 2004, en collaboration avec l'industrie et avec ses autres partenaires gouvernementaux, la Société a travaillé à l'amélioration de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Elle a également participé au projet visant à élaborer un programme nord-américain de gestion de la fatigue au volant ainsi qu'à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite. En 2005, la Société entend poursuivre ses travaux en mettant l'accent sur les entreprises à risque.

3.3.1 RÉDUIRE LE TAUX DE DÉFECTUOSITÉS MÉCANIQUES MAJEURES SUR LES VÉHICULES LOURDS

			Cibles 2005
Taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport des marchandises	13,9 %[1]	–	18 %
Pourcentage des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route	42 %	70 %	100 %
	Les résultats de l'enquête ont été déposés.	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes.	

L'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport des marchandises est menée tous les deux ans. La dernière a eu lieu en octobre 2003 et la prochaine est prévue au cours de l'année 2005. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le taux de non-conformité mécanique majeure ne cesse de décroître depuis 1997, passant de 27,2 p. 100 en 1997 à 13,9 p. 100 en 2003 [1].

TAUX DE NON-CONFORMITÉ MÉCANIQUE MAJEURE DES VÉHICULES LOURDS affectés au transport des marchandises

Pour ce qui est du contrôle des entreprises qui participent au programme d'entretien préventif, la cible 2004 consistait à visiter 70 p. 100 des entreprises dont l'état d'un véhicule intercepté sur route avait démontré une non-conformité mécanique majeure. Cette cible n'a pas été atteinte; en effet, seulement 42 p. 100 des entreprises ont été visitées. Ce résultat peut s'expliquer, en partie, par la baisse de 15 p. 100, en 2004, de l'effectif des contrôleurs routiers en vérification mécanique.

Il importe de rappeler qu'au cours de l'année 2004, Contrôle routier Québec a décidé d'abandonner graduellement l'objectif qui consistait à rendre visite, tous les trois ans, aux entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif. Ne seront dorénavant visitées que les entreprises qui possèdent un véhicule dont un contrôle sur route a révélé une non-conformité mécanique majeure qui n'est pas fortuite.

En ce qui concerne le transport des personnes, le tableau qui suit présente les résultats d'une enquête menée en deux temps, en mai et en septembre 2004, sur la conformité de l'état mécanique des autobus scolaires. Il importe de mentionner que les résultats de mai et de septembre étaient similaires.

Résultats	Taux global
Conformité	59,9 %
Non-conformité mineure	36,9 %
Non-conformité majeure	3,2 %

OBJECTIF 3.3.2

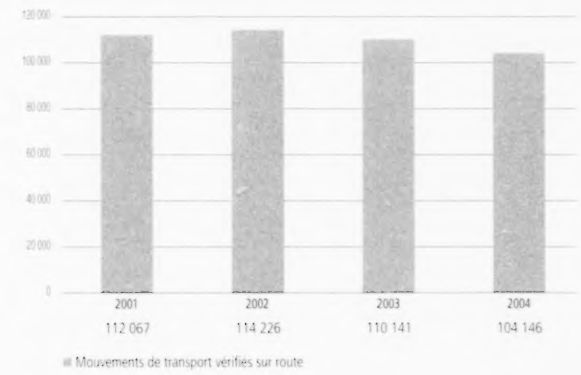
MAXIMISER LES EFFETS DU CONTRÔLE ROUTIER

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de mouvements de transport qui ont été vérifiés sur route	104 146	120 000	120 000
Pourcentage des entreprises à risque qui ont été visitées	16 %	13 %	13 %
	L'analyse se poursuit.	Déposer une analyse de la problématique particulière de chaque région.	Mettre en œuvre une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport.

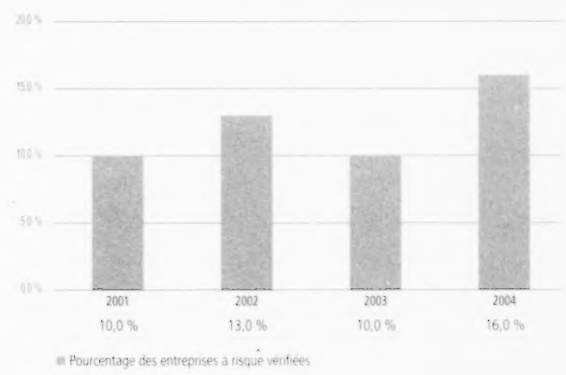
En 2004, la cible de 120 000 mouvements de transport vérifiés n'a pas été atteinte en raison, principalement, de la diminution de la durée globale du contrôle, qui est passée de 185 139 heures en 2003 à 170 302 heures en 2004, ce qui représente une diminution de 8 p. 100. Signalons qu'en 2004, l'effectif des contrôleurs routiers s'est enrichi de 20 nouveaux contrôleurs. Il était prévu que ces derniers participent à une formation de dix-neuf semaines. Contrôle routier Québec comptait néanmoins sur l'arrivée de ces recrues pour accroître sa production. Des événements inattendus, tels des prêts de services, des départs et un taux élevé d'absentéisme, ont occasionné une baisse des heures travaillées. La cible de 120 000 vérifications de mouvements de transport est conservée pour l'année 2005. En ce qui concerne la visite des entreprises à risque, la cible de 13 p. 100 a été dépassée, puisque 16 p. 100 des entreprises à risque ont reçu la visite de contrôleurs routiers en entreprise.

Par ailleurs, l'analyse de la problématique régionale n'a pu être terminée comme il avait été prévu. Le projet se poursuit donc en 2005.

NOMBRE DE MOUVEMENTS DE TRANSPORT
vérifiés sur route



POURCENTAGE DES ENTREPRISES
à risque vérifiées



ORIENTATION 4 POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société veut s'acquitter au mieux de sa mission. À cette fin, elle se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats et elle vise à utiliser, de façon optimale, l'ensemble des ressources à sa disposition. À propos de ce dernier point, elle veut assurer la relève de son personnel, veiller à son mieux-être et le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée.

AXE D'INTERVENTION 4.1 : PARTAGER UNE VISION D'ENTREPRISE

La Société veut mobiliser l'ensemble de son personnel autour d'une même démarche de partage de la vision d'entreprise et des valeurs organisationnelles.

Par ailleurs, l'analyse de la problématique régionale n'a pu être terminée comme il avait été prévu. Le projet se poursuit donc en 2005.

NOMBRE DE MOUVEMENTS DE TRANSPORT
vérifiés sur route

POURCENTAGE DES ENTREPRISES
à risque vérifiées

ORIENTATION 4

Partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société veut s'acquitter au mieux de sa mission. À cette fin, elle se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats et elle vise à utiliser, de façon optimale, l'ensemble des ressources à sa disposition. À propos de ce dernier point, elle veut assurer la relève de son personnel, veiller à son mieux-être et le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée.

AXE D'INTERVENTION 4.1 :

La Société veut mobiliser l'ensemble de son personnel autour d'une même démarche de partage de la vision d'entreprise et des valeurs organisationnelles.

OBJECTIF 4.1.1

FAIRE PARTICIPER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL À LA DÉMARCHE DE RENOUVELLEMENT DE LA MISSION, DE LA VISION D'AVENIR ET DES VALEURS COMMUNES DE L'ORGANISATION

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Les démarches de définition de la vision d'avenir de la Société et de renouvellement des valeurs organisationnelles ont été amorcées.	Faire une démarche de définition et de partage de la vision d'avenir de la Société.	Faire une démarche de renouvellement et de partage des valeurs organisationnelles.

Au cours de l'année 2004, la démarche de définition de la vision d'avenir de la Société a été entamée. Elle se terminera en 2005, alors que la vision sera partagée avec l'ensemble du personnel. Le résultat de cette démarche se reflétera dans le prochain plan stratégique de la Société.

De plus, une consultation a été menée auprès du personnel à propos de la culture et des valeurs de l'organisation. Le taux de réponse a été de 61 p. 100. Les résultats de cette consultation alimenteront la démarche de renouvellement et de partage des valeurs organisationnelles, qui se déroulera en 2005.

AXE D'INTERVENTION 4.2 : METTRE EN ŒUVRE UNE APPROCHE DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Pour mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats, la Société compte sur la formation des gestionnaires et sur la mise en place des processus et des instruments visant la mesure des résultats.

OBJECTIF 4.2.1

ACHEVER L'INSTAURATION DU NOUVEAU CADRE GOUVERNEMENTAL DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Indicateur	Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Proportion des gestionnaires ayant reçu la formation	71 %	95 %	–

En 2004, afin de guider et de soutenir le passage à une gestion axée davantage sur les résultats, une formation adaptée aux besoins propres à la Société a été proposée à tous les gestionnaires. La majorité du personnel d'encadrement connaît maintenant les notions associées à ce mode de gestion et dispose d'un outil destiné à en faciliter l'application.

Le taux de participation des gestionnaires à la formation, soit 71 p. 100, est inférieur au taux prévu dans la cible. L'explication de ce résultat s'appuie sur deux raisons : d'une part, certains gestionnaires avaient déjà suivi une formation semblable et, d'autre part, la formation offerte semblait convenir davantage aux gestionnaires proches des opérations.

Signalons qu'en 2005, des sessions additionnelles seront offertes. L'arrivée de plusieurs nouveaux gestionnaires à la suite, notamment, de l'application du programme de relève de gestion les rend nécessaires.

OBJECTIF 4.2.2

METTRE EN PLACE UN PLAN PLURIANNUEL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
–	Adopter un plan général d'évaluation touchant l'assurance automobile et la sécurité routière.	
Des travaux préliminaires ont été entrepris en vue de la révision de la politique d'évaluation de programmes.	Réviser la politique d'évaluation.	Adopter une politique d'évaluation de programmes révisée. Mettre au point les modalités d'application de la politique révisée.
–	Amorcer la mise en œuvre des plans d'évaluation.	

Le rapport annuel de gestion 2003 prévoyait la mise sur pied, en 2004, d'une table de concertation en vue de proposer un plan pluriannuel d'évaluation de programmes. Bien qu'une telle table ait été mise en place, les membres ont tenu à en limiter le rôle à la planification des sondages et à la mesure de la satisfaction de la clientèle.

En ce qui a trait à l'évaluation de programmes, il a été décidé de procéder d'abord à la révision de la politique existante, dont la dernière mise à jour date de juin 1996, et de modifier en conséquence les cibles 2005. En 2004, des travaux préliminaires ont été entrepris en vue de revoir la politique d'évaluation. La révision proprement dite de la politique se fera en 2005. Par la suite, les modalités d'application de la nouvelle politique seront mises au point; leur adoption est prévue pour l'année 2006.

OBJECTIF 4.2.3

DÉVELOPPER L'INFORMATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Tableau de bord de gestion	83 % des secteurs produisent un tableau de bord couvrant 50 % des engagements publics de la Société.	Produire régulièrement, dans tous les secteurs, des tableaux de bord reflétant tous les engagements publics de la Société.	Produire régulièrement, dans toutes les grandes unités administratives, des tableaux de bord complets.
Veille stratégique	Le déploiement du réseau de veille stratégique est commencé.	Déployer la veille stratégique.	Déployer pleinement la veille stratégique à la Société.

La poursuite du développement de tableaux de bord et le déploiement du réseau de veille stratégique sont les deux avenues que privilégie la Société pour améliorer son information stratégique. Dans toutes les grandes unités administratives, un tableau de bord de gestion a été mis en place ou le sera au cours de 2005. Si l'on ne tient compte que des engagements de la Société qui s'y prêtent, c'est-à-dire de ceux pour lesquels des indicateurs mesurables ont pu être déterminés, plus des trois quarts sont suivis régulièrement au moyen d'un tableau de bord de gestion.

En ce qui concerne la veille stratégique, le projet pilote a été concluant. Le déploiement du réseau a donc été amorcé; il se poursuivra en 2005.

AXE D'INTERVENTION 4.3 : ASSURER UNE GESTION PLANIFIÉE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En prévision d'une accentuation des départs à la retraite, la Société veut planifier plus efficacement la relève de son personnel. Elle a également l'intention de recruter des membres de groupes cibles. À cette fin, elle a mis au point un plan d'action pour le renouvellement du personnel. Ce plan intègre les mesures gouvernementales sur le rajeunissement et sur la diversité, et il comprend des mesures visant à soutenir les nouveaux employés et à préparer la relève de gestion.

Rappelons qu'en juin 2004, le gouvernement a rendu public son *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*. Ce plan prévoit, notamment, l'implantation progressive d'un mode de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Entre autres choses, les ministères et organismes devront produire un plan triennal de main-d'œuvre faisant état de l'effectif nécessaire prévu pour accomplir la mission de l'organisation, matérialiser ses orientations et mettre en place ses stratégies. Ce plan sera mis à jour annuellement.

OBJECTIF 4.3.1 PRÉPARER ET PLANIFIER LA RELÈVE DU PERSONNEL

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	57 %	70 %	75 %
	Hausse de 16,5 % par rapport à 2003.	Accroître l'engagement d'étudiants.	Accroître l'engagement d'étudiants.
	Une réserve de candidats aptes pour les classes d'encadrement 4, 5, 6, 7 et 8 a été constituée.	Mettre en œuvre un programme de relève du personnel d'encadrement.	–
Taux de départs	5,23 %	7 %	7 %

En ce qui concerne le recrutement des personnes âgées de moins de 35 ans, bien que le résultat (57 p. 100) soit inférieur à la cible (70 p. 100), il n'en représente pas moins une hausse importante par rapport au résultat de l'année précédente. De plus, il se compare avantageusement à la moyenne gouvernementale 2003-2004 (35 p. 100)[31]. Il importe de mentionner qu'en 2005, une « table jeunesse » sera constituée. Celle-ci servira à la fois de lieu de discussion et de comité consultatif. Cette initiative vise à favoriser l'intégration des jeunes et à les encourager à poursuivre leur carrière à la Société.

Indicateurs	2002	2003	2004
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	43,9 %	46,0 %	57,0 %
Nombre d'emplois d'été pour étudiants	105	127	148
Taux de départs	6,37 %	5,02 %	5,23 %

Par ailleurs, en application du nouveau programme de relève de gestion, un concours de promotion interne a permis de constituer une réserve de 92 candidats dans les classes d'encadrement 4, 5, 6, 7 et 8. En 2004, 25 postes d'encadrement ont été pourvus à même cette réserve. En 2005, une première cohorte de cadres récemment nommés entamera un programme de formation de la relève de gestion.

31. QUÉBEC. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*

OBJECTIF 4.3.2

ASSURER UNE INTÉGRATION RÉUSSIE DU PERSONNEL VENANT DE GROUPES CIBLES (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER VENANT DE GROUPES CIBLES			
Région de Québec	0 %	25 %	25 %
Région de Montréal	Aucun recrutement	33 %	33 %
Autres régions	8,3 %	8 %	8 %
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL OCCASIONNEL, ÉTUDIANT ET STAGIAIRE VENANT DE GROUPES CIBLES			
Occasionnels	6,9 %	25 %	25 %
Étudiants	27,7 %	25 %	25 %
Stagiaires	0 %	25 %	25 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)	1	5	5

Dans deux cas, les résultats obtenus dépassent les cibles fixées : le personnel régulier venant de groupes cibles engagé en région et les étudiants venant de groupes cibles. Ils se comparent avantageusement aux résultats de l'appareil gouvernemental pour 2003-2004 en ce qui concerne les occasionnels (5,88 p. 100)[32] et les étudiants (21,45 p. 100). En ce qui concerne le personnel régulier, 5,3 p. 100 des nouveaux employés viennent de groupes cibles. Ce résultat est similaire à celui de l'appareil gouvernemental (5,77 p. 100).

Le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » est utilisé pour identifier les personnes venant de groupes cibles. Ce formulaire est à déclaration libre, de sorte que, si un nouvel employé venant d'un groupe cible ne s'identifie pas comme tel, les statistiques ne peuvent le refléter.

Indicateurs	2002	2003	2004
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER VENANT DE GROUPES CIBLES			
Région de Québec	2,9 %	0,0 %	0 %
Région de Montréal	9,5 %	18,2 %	Aucun recrutement
Autres régions	4,8 %	0,0 %	8,3 %
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL OCCASIONNEL, ÉTUDIANT ET STAGIAIRE VENANT DE GROUPES CIBLES			
Occasionnels	10,1 %	5,2 %	6,9 %
Étudiants	26,7 %	29,9 %	27,7 %
Stagiaires	8,7 %	0,0 %	0 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)	2	0	1

En décembre 2004, en vue de promouvoir des pratiques favorisant le respect de la diversité, la Société a adopté la Politique sur la gestion de la diversité[33]. Elle s'engage ainsi à prendre les moyens nécessaires pour que ses gestionnaires, ses employés et ses représentants manifestent l'ouverture souhaitée envers la diversité de la société québécoise et intègrent la politique dans leurs pratiques et leurs actions. La politique vise aussi à soutenir la diversité du personnel et à assurer à tous un traitement équitable.

32. QUÉBEC. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

33. L'objectif 1.1.1 du plan stratégique traite aussi de la gestion de la diversité. À ce sujet, voir la page 19 du présent document.

AXE D'INTERVENTION 4.4 : VEILLER AU MIEUX-ÊTRE DU PERSONNEL

Depuis plusieurs années, en matière de gestion des ressources humaines, une tendance lourde se manifeste en ce qui a trait à l'augmentation des problèmes de santé, notamment ceux qui sont liés au travail. C'est pourquoi la Société veille au mieux-être du personnel et prend les moyens de le garder en bonne santé.

OBJECTIF 4.4.1

PROMOUVOIR LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES PERSONNES EN OFFRANT UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT, SAIN ET SÉCURITAIRE À L'INTÉRIEUR D'UNE ORGANISATION RECONNAISSANTE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
	Plusieurs mesures d'amélioration de la santé ont été mises en place.	Mettre en place des mesures d'amélioration de la santé.	–
	–	–	Instaurer une culture de reconnaissance.
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,68 %	5,50 %	5,25 %

Tous les trois ans, les ministères et organismes doivent rendre compte de l'application de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise. Cette période de trois ans se terminant en 2004, la reddition de comptes exigée est intégrée dans le présent rapport annuel de gestion[34].

En 2004, avec la collaboration des syndicats, la Procédure de traitement des situations de harcèlement a été revue dans le but de la rendre conforme aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail. Ces travaux ont mené à la mise sur pied du Programme visant à prévenir le harcèlement et la violence au travail. Une tournée de sensibilisation des gestionnaires a été entreprise et se poursuivra en 2005. Deux nouveaux comités de santé et sécurité au travail sont venus s'ajouter aux 17 déjà en place. Il convient de rappeler ici qu'en 2004, 22 centres de services ont été aménagés selon les nouvelles normes d'aménagement ergonomique[35]; ils s'ajoutent aux 12 centres de services modernisés en 2003. Signalons aussi que la Société a mis sur pied un réseau de 79 sentinelles en prévention du suicide. Elle est la première organisation gouvernementale à prendre une telle mesure.

Indicateur	2001	2002	2003	2004
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,26 %	5,9 %	6,0 %	6,68 %

Le taux d'absentéisme à la Société a augmenté en 2004. À l'aide des résultats (à venir) de la Recherche-intervention évaluative sur l'organisation et la santé au travail, la Société espère mieux comprendre les facteurs organisationnels en cause, ce qui lui permettra de prendre des mesures en vue de diminuer le taux d'absentéisme.

RÉSULTATS SELON LA MÉTHODE DE CALCUL DU CCGP[36]
(du 1er avril au 31 décembre 2004)

Société de l'assurance automobile du Québec	4,94 %
Ensemble des 34 ministères et organismes participants	4,57 %

34. Voir à la page 45 du présent fascicule.

35. À ce sujet, voir les résultats obtenus à l'égard de l'objectif 1.1.5, à la page 22 du présent fascicule.

36. Le Comité consultatif de la gestion du personnel (CCGP) regroupe les directeurs et directrices des ressources humaines des ministères et organismes du gouvernement du Québec. À l'instar du Conseil du trésor, la Société établit le taux d'absentéisme sur la base du nombre d'heures travaillées, tandis que le CCGP l'établit sur la base des années-personnes.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes à l'égard des 21 engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des normes de prestation de service, présentés sous quatre titres : nos engagements généraux, nos engagements en matière de communication avec les citoyens, nos engagements envers les usagers de la route et nos engagements envers les personnes accidentées.

UN TABLEAU SOMMAIRE

NORME	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX		
1.1 Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	Indices de satisfaction de 8,9 à 9,1 sur 10.	47
1.2 Vous faciliter l'accès à tous nos services.	Indice de satisfaction de 8,7 sur 10.	48
1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	Indice de satisfaction de 9,2 à 9,4 sur 10.	49
1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	Indice de satisfaction de 9,2 sur 10.	50
1.5 Vous fournir des renseignements fiables.	Indices de satisfaction de 8,9 et 9,0 sur 10.	51
1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	Seuls les centres de services ne sont pas soumis à cette règle.	51
NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS		
2.1 Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	Délai respecté dans 84 % des cas.	52
2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	Délai respecté dans 79 % des cas.	53
2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	Délai respecté dans 97 % des cas.	54
2.4 Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	Délai respecté dans 100 % des cas.	54
2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	Délai respecté dans 90 % des cas.	55

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

3.1	En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.	Délai respecté dans 85 % des cas.	55
3.2	Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	Délai respecté dans 70 % des cas.	56
3.3	Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	Délai respecté dans 78 % des cas.	57
3.4	Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	Délai respecté dans 100 % des cas.	57
3.5	Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 100 % des cas.	58
3.6	Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 87 % des cas.	58
3.7	En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.	Indicateur à mettre au point. Taux de satisfaction de 85 %.	58

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

4.1	Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	Délai respecté dans 76 % des cas.	58
4.2	Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	Délai respecté dans 87 % des cas.	59
4.3	Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	Nouveau processus déployé.	60

1 NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Pour effectuer sa reddition de comptes à l'égard des engagements généraux de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société utilise principalement les résultats des enquêtes suivantes :

- en décembre 2004, une enquête a été menée par la firme Léger Marketing auprès de la clientèle de la Société s'étant présentée dans un point de service pour obtenir un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule[37]. Elle visait à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus ainsi que les besoins et attentes de celle-ci, notamment en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens;
- en janvier 2003, une enquête auprès de l'ensemble des résidants du Québec âgés de 16 ans ou plus avait été menée par la firme SOM[38]. Elle visait à mesurer la perception des citoyens à l'égard des services, ainsi que leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de services reçus au cours de l'année précédente.

La prochaine enquête auprès des résidants du Québec aura lieu au cours de l'automne 2005 ou de l'hiver 2006.

NORME 1.1.

METTRE À VOTRE SERVICE DU PERSONNEL COMPÉTENT, RESPECTUEUX ET COURTOIS

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction[39] suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
Compétence et connaissances des employés	n. d.	8,9 /10
Compréhension des besoins du client	5,7/7 (8,1/10)	n. d.
Respect	6,2/7 (8,9/10)	9,1 /10
Courtoisie	6,1/7 (8,7/10)	8,9 /10

Selon l'enquête menée en 2004 auprès de la clientèle des points de service, les usagers de ces services sont très satisfaits de la compétence du personnel de la Société ainsi que du respect et de la courtoisie dont il fait preuve. Les données recueillies par la Société se comparent à celles que la Régie des rentes du Québec a publiées relativement à la courtoisie et à la compétence.

	Indice de satisfaction	
	Courtoisie	Compétence
Société de l'assurance automobile du Québec	8,9/10	8,9/10
Régie des rentes du Québec[40]	84,3/100	82,0/100

Pour que son personnel maintienne et accroisse son degré de compétence[41], la Société lui offre divers programmes de formation et de perfectionnement de nature à compléter ses connaissances ou à renforcer ses habiletés. Ces programmes sont revus périodiquement selon l'évolution du cadre légal, réglementaire et administratif et en tenant compte des outils de soutien à la tâche mis à la disposition des employés de première ligne. Une partie importante du budget d'administration est consacrée à la formation; en 2004, cette proportion atteignait 2,94 p. 100.

37. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 10.
38. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 7. Les répondants qui cotaient de 4 à 7 étaient dits satisfaits. Son équivalent sur une échelle de 1 à 10 n'est donné qu'à titre indicatif.
39. Rappelons qu'un indice de satisfaction correspond à la note moyenne accordée par les répondants. Il diffère du taux de satisfaction : celui-ci correspond à la proportion des répondants qui se sont déclarés satisfaits.
40. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.
41. La compétence se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction.

	Indicateur	
	2003	2004
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	**2,46 %**	**2,94 %**

En 2004, la Société a enregistré 83 plaintes[42] justifiées qui avaient trait à la présente norme (12,1 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées). Plus de la moitié de ces plaintes se rapportait à la courtoisie du personnel.

NORME 1.2

VOUS FACILITER L'ACCÈS À TOUS NOS SERVICES

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction
Simplicité des démarches - clientèle des points de service (2004)	**8,7/10**
Facilité d'effectuer la transaction - ensemble de la clientèle de la Société (2003)	**6,2/7** *(8,9/10)*

Les réponses aux questions suivantes sont particulièrement éclairantes à propos de la facilité d'accès aux services de la Société :

	2003		2004	
	Ensemble de la clientèle		Clientèle des points de service	
	Oui	Non	Oui	Non
Avez-vous eu de la difficulté à trouver l'endroit pour obtenir le service?	**4 %**	**96 %**	**7 %**	**93 %**
Connaissiez-vous les façons de procéder et les documents à fournir pour obtenir le service?	**85 %**	**15 %**	**82 %**	**18 %**

Il convient aussi de signaler que les heures d'ouverture des points de service conviennent à une très large proportion de la clientèle. En 2004, en effet, 86 p. 100 de la clientèle des points de service s'est déclarée tout à fait ou assez satisfaite des heures d'ouverture.

En 2004, la Société a intensifié ses efforts afin d'améliorer l'accessibilité de tous ses services. En ce qui concerne le site Web, par exemple, des améliorations importantes ont été apportées :

- l'information sur les points de service et sur les mandataires en vérification mécanique a été améliorée;
- un test de connaissances sur la conduite automobile a été mis à la disposition du public;
- des services transactionnels additionnels ont été mis en ligne, comme la mise au rancart d'un véhicule, le remisage d'un véhicule et l'état du dossier de conduite du demandeur.

42. En 2004, parmi les 2 110 requêtes de plaignants qui ont été jugées justifiées, 654 avaient un lien avec l'un ou l'autre des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Ces 654 requêtes contenaient 683 plaintes différentes. Par ailleurs, rappelons qu'en avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et qu'elle a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que le déploiement de ce nouveau système n'est toujours pas achevé, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

En 2005, la Société procédera à une refonte de son site Web et, en vue d'en améliorer l'accessibilité, elle y intégrera plusieurs autres services en ligne : la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, la demande de dossier d'indemnisation pour les accidentés de la route, la vérification de la validité d'un permis de conduire, la vérification du droit d'immatriculer un véhicule et un test de connaissances sur la conduite d'une motocyclette.

En 2004, la Société a enregistré 259 plaintes[43] justifiées qui avaient trait à la présente norme (37,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées). Il s'agit d'une diminution importante par rapport au résultat de l'année précédente, alors que l'on relevait 711 plaintes justifiées, ce qui représentait 59,2 p. 100 des plaintes justifiées enregistrées. L'accès téléphonique et les services automatisés de la réponse vocale interactive constituent les principales sources d'insatisfaction.

LA DIVERSIFICATION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES À LA SOCIÉTÉ

Parmi les différents canaux de prestation des services mis à la disposition de la clientèle, les services téléphoniques présentent la plus forte augmentation. Alors que les centres de services affichent une augmentation des transactions en personne de l'ordre de 3 p. 100 par rapport à 2003 (de 5,7 p. 100 par rapport à 2002), au centre d'appels de la Société le volume total d'appels traités a crû de plus de 16 p. 100 par rapport à 2003. Ce résultat tient compte des appels que prennent les préposés et de ceux qui sont traités par le système de réponse vocale interactive.

Les transactions faites par téléphone comptent pour 55 p. 100 du total des appels traités par les préposés et par le système de réponse vocale interactive; le reste, soit 45 p. 100, est composé de demandes de renseignements. Dans l'ensemble, les personnes qui téléphonent sollicitent l'intervention des préposés aux renseignements dans 81 p. 100 des cas.

En 2004, le déploiement du réseau SAAQclic a permis à la clientèle d'effectuer plus de 86 000 transactions d'immatriculation de véhicules sans sortir du lieu d'affaires de leur concessionnaire automobile.

La même année, 2 190 783 visiteurs ont accédé au site Internet de la Société, ce qui représente une augmentation de 59 p. 100 par rapport à l'année précédente.

NORME 1.3

TRAITER VOS DEMANDES DE MANIÈRE ÉQUITABLE ET CONFIDENTIELLE

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
Être traité de façon juste et équitable	**6,2/7** *(8,9/10)*	**9,2/10**
La confidentialité accordée à votre dossier	**5,7/7** *(8,1/10)*	**9,3/10**
Être traité sans discrimination et sans préjugé	**n. d.**	**9,4/10**

Au fil des ans, la satisfaction de la clientèle demeure élevée en ce qui concerne autant l'équité que la confidentialité.

La Société est continuellement à la recherche de façons d'améliorer la confidentialité et l'équité. Ainsi, des clauses renforcées de protection des renseignements personnels ont été incluses dans les contrats des mandataires en permis et immatriculation qui ont été renouvelés au début de 2004. Il en va de même des contrats signés avec les concessionnaires automobiles relativement au service en ligne *SAAQclic-concessionnaires automobiles*. Mentionnons enfin que le projet de réfection des centres de services inclut le réaménagement des comptoirs de manière à mieux protéger la confidentialité.

43. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

Les résultats de la Société peuvent se comparer à ceux qui ont été publiés par la Régie de l'assurance maladie du Québec (personnes assurées).

	Indice de satisfaction	
	Confidentialité	Équité
Société de l'assurance automobile du Québec - clientèle des points de service (2004)	**9,3/10**	**9,2/10**
Société de l'assurance automobile du Québec - ensemble de la clientèle (2003)	**5,7/7** *(8,1/10)*	**6,2/7** *(8,9/10)*
Régie de l'assurance maladie du Québec - personnes assurées[44]	**8,7/10**	**n. d.**

En 2004, la Société a enregistré 22 plaintes[45] justifiées qui avaient trait à la présente norme (3,2 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 1.4

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS UN LANGAGE SIMPLE, CLAIR ET CONCIS

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
La facilité à comprendre le langage utilisé par le préposé	**n. d.**	**9,2 /10**
La Société transmet une information claire et précise	**5,9/7** *(8,4/10)*	**n. d.**
Les formulaires de la Société sont simples et faciles à remplir	**5,9/7** *(8,4/10)*	**n. d.**
Les dépliants et les documents d'information associés au service sont intéressants et clairs	**5,8/7** *(8,3/10)*	**n. d.**

La clientèle de la Société est très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage dans ses communications autant écrites que verbales. La Société poursuit néanmoins les travaux de simplification de ses communications écrites.

En ce qui concerne les services aux personnes accidentées, plus de 400 lettres destinées aux accidentés de la route ont été révisées en 2004; le tiers, environ, des lettres révisées ont été intégrées aux opérations d'indemnisation. Les travaux devraient se terminer en juin 2005. Un système d'assurance-qualité des communications verbales et écrites a également été mis en place.

Les travaux de simplification visent également d'autres services de la Société. En 2004, les dépliants relatifs aux points d'inaptitude et aux accidents sans assurance ont été révisés; les lettres relatives à l'évaluation médicale le seront à leur tour en 2005. Toutes les lettres relatives au programme d'indemnisation des dommages matériels ont également été révisées.

En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes[45] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

44. QUÉBEC. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*. (Ce rapport fait état de résultats de 2002.)

45. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

NORME 1.5

VOUS FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS FIABLES

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003	2004
Fiabilité du service reçu	n. d.	9,0 /10
Rigueur et exactitude	6,0/7 (8,6/10)	8,9 /10

Afin d'appuyer les préposés aux renseignements téléphoniques et les préposés au comptoir dans la prestation d'un service d'une grande fiabilité, la Société met à leur disposition des outils perfectionnés de soutien à la tâche alliant les avantages du manuel électronique et de la base de connaissances. Ces outils leur permettent la consultation électronique des procédés de travail et de toutes les références dont ils ont besoin.

Les résultats de la Société se comparent à ceux qui ont été publiés par la Régie des rentes du Québec.

	Indice de satisfaction
Société de l'assurance automobile du Québec (2004)	9,0 /10
Régie des rentes du Québec – régime de rentes du Québec[46]	8,0 /10

En 2004, la Société a enregistré 198 plaintes[47] justifiées qui avaient trait à la présente norme (29 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 1.6

LORSQUE C'EST POSSIBLE, VOUS INFORMER DES DÉLAIS DE SERVICE OU DE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

Cet engagement a été introduit en juillet 2003 dans la Déclaration de services aux citoyens révisée. Il vise à mieux répondre aux attentes de la clientèle, qui désire une information personnalisée sur les délais prévisibles.

Dans la majorité des secteurs de la Société, des mesures ont été prises pour informer la clientèle des délais au sujet du service demandé. C'est notamment le cas des services aux personnes accidentées (indemnisation, réadaptation et révision), du suivi des sanctions des conducteurs et de l'évaluation médicale.

En ce qui concerne les normes de diligence contenues dans la Déclaration de services aux citoyens, la Société informe la clientèle des délais prévisibles lorsque ceux-ci dépassent la norme mentionnée. Ainsi, depuis septembre 2004, lorsque le délai d'attente au téléphone dépasse une minute, la personne qui appelle est informée du temps approximatif qu'il lui reste à attendre avant de parler à un préposé aux renseignements. Toutefois, dans les centres de services, c'est au moyen d'un écran affichant les numéros servis que les clients peuvent suivre l'évolution du service et évaluer leur temps d'attente.

En 2004, la Société a enregistré 10 plaintes[47] justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,5 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

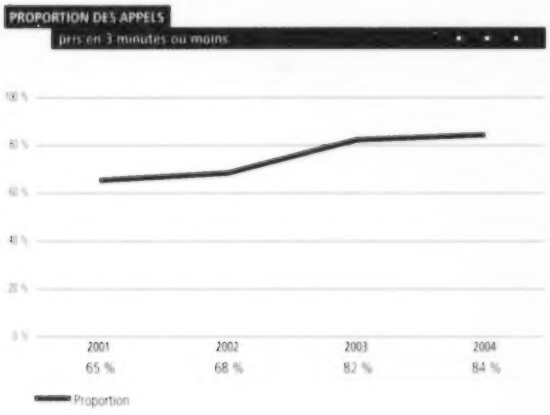
46. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel 2003-2004*.

47. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

NORME 2.1

RÉPONDRE À VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 3 MINUTES OU MOINS, À COMPTER DU MOMENT OÙ VOUS DEMANDEZ À PARLER À UN PRÉPOSÉ

En 2004, la proportion des appels reçus qui ont été pris par un préposé en 3 minutes ou moins s'élève à 84 p. 100.



LE CENTRE D'APPELS DE LA SOCIÉTÉ EST PRIMÉ À PLUSIEURS REPRISES

Les travaux en vue de l'optimisation du centre d'appels ont débuté à la fin de l'année 2002 et se sont poursuivis jusqu'en 2004. Plusieurs nouvelles fonctionnalités ont été mises en place afin d'améliorer la qualité et la célérité du service, comme le transfert du dossier du client à l'écran du préposé aux renseignements en même temps que l'appel lui est acheminé. De plus, en 2003, la Société a établi à Murdochville, en Gaspésie, un troisième site de son centre d'appels. Ce dernier projet a été appelé *La grande détermination*.

Ces réalisations majeures se sont traduites, d'année en année, par une importante amélioration de la qualité du service à la clientèle. La Société est très fière de ces accomplissements, qui ont été acclamés de tous les horizons et lui ont notamment valu de recevoir les prix suivants :

- Prix Clin d'œil
  Concours québécois en entrepreneurship de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine
- Prix Flèche d'or - institutionnel des centres de contact clientèle
  Association du marketing relationnel
- Prix Flèche d'or, coup de cœur du jury
  Association du marketing relationnel
- Médaille de bronze des Prix nationaux du cybergouvernement, catégorie Mise en oeuvre de projets de la technologie de l'information de moyenne et grande taille
  Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) 2004
- Prix réalisation fonction publique
  Institut d'administration publique de Québec

En 2004, la Société a continué d'augmenter graduellement son rendement à l'égard de cet engagement, et ce, alors que les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 2,9 millions d'appels, soit 15 p. 100 de plus qu'en 2003. La Société a étendu les plages horaires de son centre d'appels[48]. Bien qu'en principe, cet étalement des heures d'affaires favorise l'accès au service, la répartition de la même quantité de ressources sur un plus grand nombre d'heures, jointe à une demande accrue, a eu pour effet de créer davantage de périodes de

48. Au total, le service est offert pendant 12 heures et demie de plus par semaine, sans pause le midi.

pointe. C'est pourquoi, en 2004, le taux d'appels abandonnés a augmenté. Les gains consécutifs à la mise en place d'une nouvelle technologie de centre d'appels et à la mise sur pied d'un troisième service d'information à Murdochville ont été mitigés en raison du manque de personnel pour répondre à la demande. Ce fut particulièrement le cas pour les secteurs de l'indemnisation, de l'évaluation médicale et de l'échange des permis de conduire internationaux.

Les résultats obtenus par la Société se situent en deçà de ceux rendus publics, pour un engagement similaire, par la Régie des rentes du Québec[49] (97 p. 100) et par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille[50] (92 p. 100).

En 2005, il est prévu de réviser la structure administrative du centre d'appels et de mettre en place un programme d'écoute qualité.

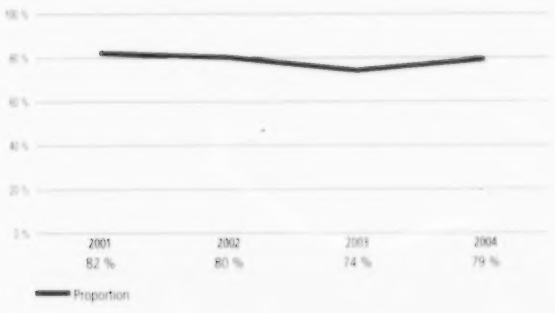
En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes[51] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 2.2 RETOURNER VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS, SI CELA EST NÉCESSAIRE

En 2004, la proportion des rappels faits en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 79 p. 100. Toutefois, il importe de signaler que, dans le cas des plaintes faites par téléphone au Bureau des plaintes, c'est 97 p. 100 des rappels qui ont été faits en 2 jours ouvrables ou moins.

Une grande partie des rappels doivent être faits à des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information à propos de leur dossier. Il importe de signaler qu'à l'égard de plusieurs types de dossiers, les personnes accidentées ont accès directement aux personnes responsables de leur dossier – agents d'indemnisation ou de révision et conseillers en réadaptation – sans passer par les préposés aux renseignements. C'est le cas des dossiers de personnes grièvement blessées, des dossiers de bénéficiaires du programme des soins personnalisés des entorses et blessures musculaires, des dossiers de personnes décédées et des dossiers faisant l'objet d'une révision administrative. Dans tous ces cas, la présente norme ne s'applique pas.

PROPORTION DES APPELS RETOURNÉS
en 2 jours ouvrables ou moins



Dans le secteur des services aux accidentés, le rendement relativement à la présente norme s'est amélioré. En effet, il est passé de 73 p. 100 qu'il était en 2003 à 76,5 p. 100 en 2004, et ce, malgré une augmentation des demandes d'indemnité (3 p. 100) et du volume de documents à traiter (14 p. 100). Le délai moyen de rappel a été de 2,4 jours ouvrables. En 2005, les résultats à l'égard de la présente norme devraient continuer à s'améliorer puisque les nouveaux agents d'indemnisation qui ont été engagés et formés en 2004 seront intégrés dans les services.

En 2004, la Société a enregistré 40 plaintes[51] justifiées qui avaient trait à la présente norme (5,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées), ce qui représente une diminution, par rapport à 2003, de plus de 60 p. 100 des plaintes enregistrées sous ce motif.

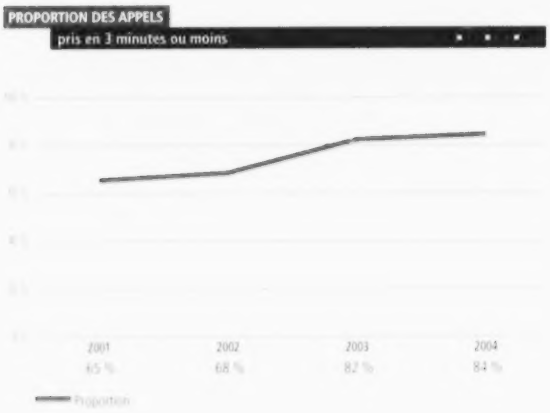
49. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.
50. QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.
51. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

2 NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

NORME 2.1

RÉPONDRE À VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 3 MINUTES OU MOINS, À COMPTER DU MOMENT OÙ VOUS DEMANDEZ À PARLER À UN PRÉPOSÉ

En 2004, la proportion des appels reçus qui ont été pris par un préposé en 3 minutes ou moins s'élève à 84 p. 100.



LE CENTRE D'APPELS DE LA SOCIÉTÉ EST OUVERT À PLUSIEURS RÉPRISES

Les travaux en vue de l'optimisation du centre d'appels ont débuté à la fin de l'année 2002 et se sont poursuivis jusqu'en 2004. Plusieurs nouvelles fonctionnalités ont été mises en place afin d'améliorer la qualité et la célérité du service, comme le transfert du dossier du client à l'écran du préposé aux renseignements en même temps que l'appel lui est acheminé. De plus, en 2003, la Société a établi à Murdochville, en Gaspésie, un troisième site de son centre d'appels. Ce dernier projet a été appelé *La grande détermination*.

Ces réalisations majeures se sont traduites, d'année en année, par une importante amélioration de la qualité du service à la clientèle. La Société est très fière de ces accomplissements, qui ont été acclamés de tous les horizons et lui ont notamment valu de recevoir les prix suivants :

- Prix Clin d'œil
  Concours québécois en entrepreneurship de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine
- Prix Flèche d'or - institutionnel des centres de contact clientèle
  Association du marketing relationnel
- Prix Flèche d'or, coup de cœur du jury
  Association du marketing relationnel
- Médaille de bronze des Prix nationaux du cybergouvernement, catégorie Mise en oeuvre de projets de la technologie de l'information de moyenne et grande taille
  Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) 2004
- Prix réalisation fonction publique
  Institut d'administration publique de Québec

En 2004, la Société a continué d'augmenter graduellement son rendement à l'égard de cet engagement, et ce, alors que les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 2,9 millions d'appels, soit 15 p. 100 de plus qu'en 2003. La Société a étendu les plages horaires de son centre d'appels[48]. Bien qu'en principe, cet étalement des heures d'affaires favorise l'accès au service, la répartition de la même quantité de ressources sur un plus grand nombre d'heures, jointe à une demande accrue, a eu pour effet de créer davantage de périodes de

48. Au total, le service est offert pendant 12 heures et demie de plus par semaine, sans pause le midi.

pointe. C'est pourquoi, en 2004, le taux d'appels abandonnés a augmenté. Les gains consécutifs à la mise en place d'une nouvelle technologie de centre d'appels et à la mise sur pied d'un troisième service d'information à Murdochville ont été mitigés en raison du manque de personnel pour répondre à la demande. Ce fut particulièrement le cas pour les secteurs de l'indemnisation, de l'évaluation médicale et de l'échange des permis de conduire internationaux.

Les résultats obtenus par la Société se situent en deçà de ceux rendus publics, pour un engagement similaire, par la Régie des rentes du Québec[49] (97 p. 100) et par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille[50] (92 p. 100).

En 2005, il est prévu de réviser la structure administrative du centre d'appels et de mettre en place un programme d'écoute qualité.

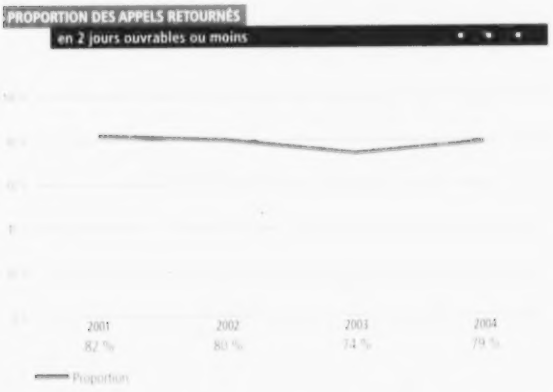
En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes[51] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

2.2 RETOURNER VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS, SI CELA EST NÉCESSAIRE

En 2004, la proportion des rappels faits en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 79 p. 100. Toutefois, il importe de signaler que, dans le cas des plaintes faites par téléphone au Bureau des plaintes, c'est 97 p. 100 des rappels qui ont été faits en 2 jours ouvrables ou moins.

Une grande partie des rappels doivent être faits à des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information à propos de leur dossier. Il importe de signaler qu'à l'égard de plusieurs types de dossiers, les personnes accidentées ont accès directement aux personnes responsables de leur dossier – agents d'indemnisation ou de révision et conseillers en réadaptation – sans passer par les préposés aux renseignements. C'est le cas des dossiers de personnes grièvement blessées, des dossiers de bénéficiaires du programme des soins personnalisés des entorses et blessures musculaires, des dossiers de personnes décédées et des dossiers faisant l'objet d'une révision administrative. Dans tous ces cas, la présente norme ne s'applique pas.

PROPORTION DES APPELS RETOURNÉS
en 2 jours ouvrables ou moins



Dans le secteur des services aux accidentés, le rendement relativement à la présente norme s'est amélioré. En effet, il est passé de 73 p. 100 qu'il était en 2003 à 76,5 p. 100 en 2004, et ce, malgré une augmentation des demandes d'indemnité (3 p. 100) et du volume de documents à traiter (14 p. 100). Le délai moyen de rappel a été de 2,4 jours ouvrables. En 2005, les résultats à l'égard de la présente norme devraient continuer à s'améliorer puisque les nouveaux agents d'indemnisation qui ont été engagés et formés en 2004 seront intégrés dans les services.

En 2004, la Société a enregistré 40 plaintes[51] justifiées qui avaient trait à la présente norme (5,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées), ce qui représente une diminution, par rapport à 2003, de plus de 60 p. 100 des plaintes enregistrées sous ce motif.

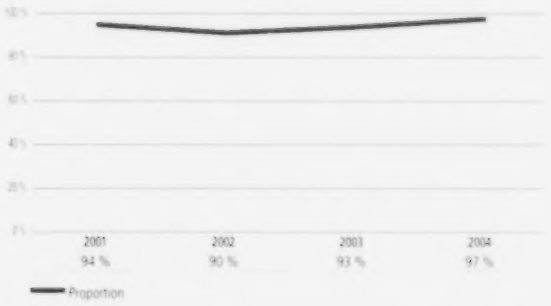
49. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.
50. QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.
51. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

NORME 2.3

RÉPONDRE À VOTRE CORRESPONDANCE ÉCRITE EN 10 JOURS OUVRABLES OU MOINS, À COMPTER DE SA RÉCEPTION

En 2004, 97 p. 100 de la correspondance écrite a été traitée en 10 jours ouvrables ou moins. Ce résultat est supérieur à celui de l'année précédente.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE TRAITÉE
en 10 jours ouvrables ou moins



En 2004, la Société a enregistré 7 plaintes[52] justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 2.4

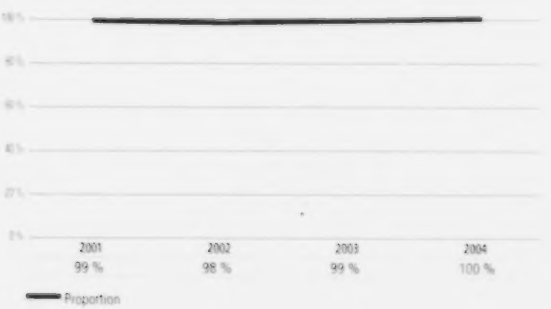
54

RÉPONDRE À VOTRE COURRIER ÉLECTRONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS

En 2004, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 99,7 p. 100. Il convient de mentionner que, dans le cas des plaintes faites par courrier électronique, 94 p. 100 ont reçu une réponse en 2 jours ouvrables ou moins.

Depuis plusieurs années, cette norme est respectée dans presque 100 p. 100 des cas.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE ÉLECTRONIQUE TRAITÉE
en 2 jours ouvrables ou moins



En 2005, un nouveau système de traitement des courriers électroniques sera installé. Ce nouveau logiciel comprend un outil d'administration permettant la gestion du flux des courriels acheminés pour traitement. Ultérieurement, ce nouveau logiciel assurera aussi la sécurisation des courriers électroniques.

En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes[52] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

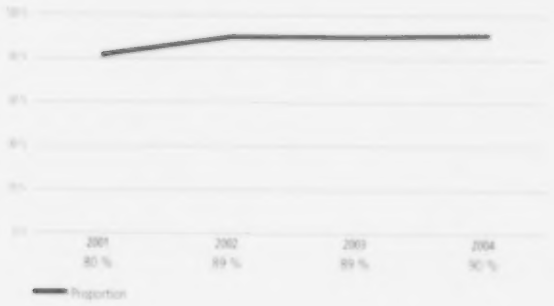
52 Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

NORME 2.5

RÉPONDRE À TOUTE PLAINTE ÉCRITE DANS LES 15 JOURS OUVRABLES, SUIVANT SA RÉCEPTION

En 2004, le taux de réponse, en 15 jours ouvrables ou moins, aux plaintes écrites s'élève à 90 p. 100. Ce résultat est du même ordre que celui obtenu au cours des deux années précédentes.

PROPORTION DES PLAINTES ÉCRITES TRAITÉES
en 15 jours ouvrables ou moins



Soulignons qu'en 2004, 80 p. 100 des 4 852 plaintes enregistrées ont été faites par téléphone.

En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes[53] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

3 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

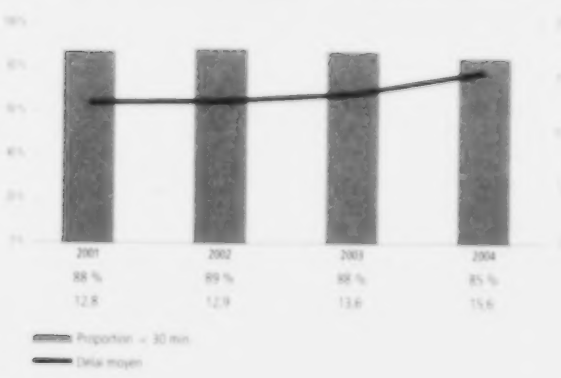
NORME 3.1

EN CENTRE DE SERVICES, VOUS SERVIR EN 30 MINUTES OU MOINS

En 2004, dans 85 p. 100 des cas, l'attente en centre de services n'a pas dépassé 30 minutes. Ce résultat est légèrement inférieur à celui des années antérieures.

Cet indicateur fait l'objet d'un suivi dans 34 des 44 centres de services de la Société, soit ceux qui sont équipés d'un système permettant de faire un tel suivi. Les résultats ne tiennent pas compte du centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, car les services y sont donnés sur rendez-vous. Quant aux 10 autres centres de services, ils sont très petits et relativement peu achalandés; les clients qui s'y présentent n'ont que rarement l'obligation d'attendre avant d'obtenir le service.

PROPORTION DES CAS OÙ L'ATTENTE AU COMPTOIR
ne dépasse pas 30 minutes et délai moyen d'attente



53. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

2.3 RÉPONDRE À VOTRE CORRESPONDANCE ÉCRITE EN 10 JOURS OUVRABLES OU MOINS, À COMPTER DE SA RÉCEPTION

En 2004, 97 p. 100 de la correspondance écrite a été traitée en 10 jours ouvrables ou moins. Ce résultat est supérieur à celui de l'année précédente.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE TRAITÉE
en 10 jours ouvrables ou moins

En 2004, la Société a enregistré 7 plaintes justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

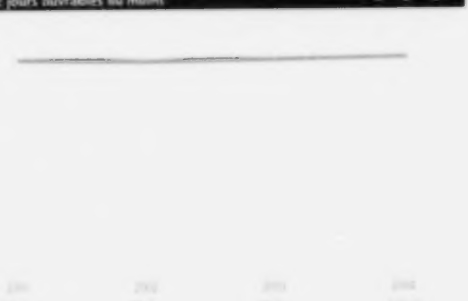
2.4 RÉPONDRE À VOTRE COURRIER ÉLECTRONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS

54

En 2004, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 99,7 p. 100. Il convient de mentionner que, dans le cas des plaintes faites par courrier électronique, 94 p. 100 ont reçu une réponse en 2 jours ouvrables ou moins.

Depuis plusieurs années, cette norme est respectée dans presque 100 p. 100 des cas.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE ÉLECTRONIQUE TRAITÉE
en 2 jours ouvrables ou moins



En 2005, un nouveau système de traitement des courriers électroniques sera installé. Ce nouveau logiciel comprend un outil d'administration permettant la gestion du flux des courriels acheminés pour traitement. Ultérieurement, ce nouveau logiciel assurera aussi la sécurisation des courriers électroniques.

En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

2.5 RÉPONDRE À TOUTE PLAINTE ÉCRITE DANS LES 15 JOURS OUVRABLES SUIVANT SA RÉCEPTION

En 2004, le taux de réponse, en 15 jours ouvrables ou moins, aux plaintes écrites s'élève à 90 p. 100. Ce résultat est du même ordre que celui obtenu au cours des deux années précédentes.

PROPORTION DES PLAINTES ÉCRITES TRAITÉES
en 15 jours ouvrables ou moins

Soulignons qu'en 2004, 80 p. 100 des 4 852 plaintes enregistrées ont été faites par téléphone.

En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes[1] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

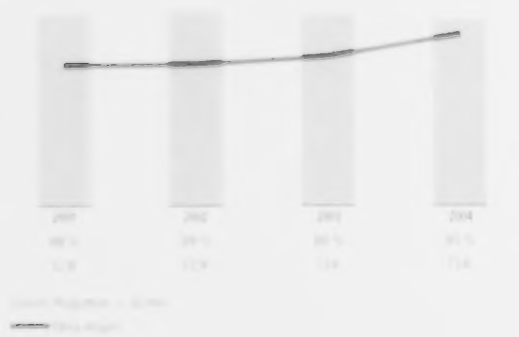
3

3.1 EN CENTRE DE SERVICES, VOUS SERVIR EN 30 MINUTES OU MOINS

En 2004, dans 85 p. 100 des cas, l'attente en centre de services n'a pas dépassé 30 minutes. Ce résultat est légèrement inférieur à celui des années antérieures.

Cet indicateur fait l'objet d'un suivi dans 34 des 44 centres de services de la Société, soit ceux qui sont équipés d'un système permettant de faire un tel suivi. Les résultats ne tiennent pas compte du centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, car les services y sont donnés sur rendez-vous. Quant aux 10 autres centres de services, ils sont très petits et relativement peu achalandés; les clients qui s'y présentent n'ont que rarement l'obligation d'attendre avant d'obtenir le service.

PROPORTION DES CAS OÙ L'ATTENTE AU COMPTOIR
ne dépasse pas 30 minutes et délai moyen d'attente



En 2004, un peu moins de personnes ont été servies en 30 minutes ou moins et le délai moyen d'attente s'est allongé de deux minutes. Cette situation résulte de la restructuration du réseau des points de service, qui a eu pour effet de déplacer, vers les centres de services, une grande partie de la clientèle touchée par les fermetures de mandataires. Cela a provoqué une augmentation non négligeable des volumes transactionnels dans ces centres (3,8 p. 100).

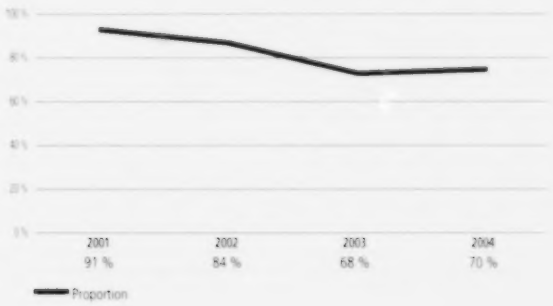
En 2004, la Société a enregistré 34 plaintes[54] justifiées ayant trait à la présente norme (5,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 3.2

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 20 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE DE PROMENADE OU D'UNE MOTOCYCLETTE

En 2004, dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, 70 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 20 jours ouvrables. Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'an dernier.

PROPORTION DES CAS OÙ LE RENDEZ-VOUS POUR UN EXAMEN DE CONDUITE EST FIXÉ
dans une période d'au plus 20 jours ouvrables
(véhicule de promenade ou motocyclette)



Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a remonté faiblement en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs de même qu'à l'augmentation du nombre d'évaluations, particulièrement dans la région de Montréal. Au cours de 2005, 23 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de la conduite de véhicules de promenade. La Société prévoit qu'en 2005, en instaurant une gestion plus serrée de la grille des rendez-vous, ces ressources permettront de mieux respecter la présente norme.

Malgré la baisse de rendement constatée pour les années 2003 et 2004, la Société soutient bien la comparaison avec d'autres juridictions administratives. Par exemple, en Ontario, en date de mai 2003, le délai moyen d'attente pour passer les examens pratiques de conduite variait de 8,3 à 10,2 semaines selon l'examen[55]. Depuis qu'un nouveau fournisseur s'est chargé de l'évaluation des conducteurs, au cours de l'automne 2003, la norme est fixée à 6 semaines. Toutefois, les données relatives au respect de cette norme ne seront disponibles qu'en 2006.

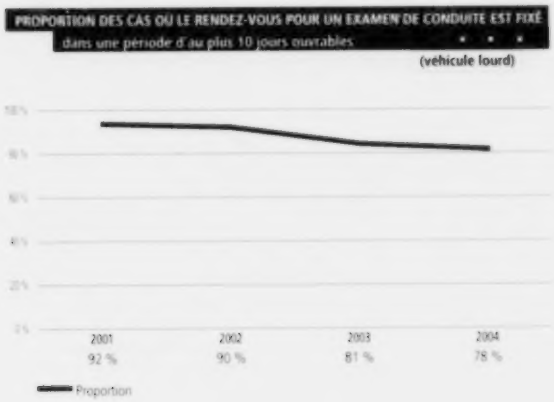
En 2004, la Société a enregistré 13 plaintes[54] justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

54. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.
55. ONTARIO. BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL. *Rapport annuel 2003*, p. 382 et suivantes.

NORME 3.3

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE LOURD

En 2004, dans le cas d'un véhicule lourd, 78 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 10 jours ouvrables. Ce résultat est inférieur à celui des années précédentes.



Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a baissé de nouveau, plus faiblement, en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs. En 2005, 15 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de conduite de véhicules lourds. La Société espère ainsi pallier le manque de ressources spécialisées et accroître le rendement à l'égard de la présente norme.

En 2004, la Société a enregistré 4 plaintes[56] justifiées qui avaient trait à la présente norme (moins de 0,6 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 3.4

VOUS FAIRE PARVENIR VOTRE PERMIS DE CONDUIRE DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA PRISE DE PHOTO DANS UN POINT DE SERVICE

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1er juillet 2003. En 2004, 100 p. 100 des permis, à peu de choses près, ont été postés en 7 jours ouvrables ou moins. En tenant compte d'un délai postal moyen de trois jours, tous les permis de conduire ont été acheminés en 10 jours ouvrables ou moins. De fait, le délai moyen de mise à la poste est de 2,4 jours, de sorte que le délai moyen de réception est de 5 ou 6 jours.

Aux fins de comparaison, soulignons qu'à la Régie de l'assurance maladie du Québec, le délai moyen pour la mise à la poste de la carte d'assurance-maladie est de 15 jours[57].

Le succès remporté dans le déploiement des nouveaux postes-photos dans les points de service de la Société n'est pas étranger à l'excellent rendement obtenu à l'égard de la présente norme. Le nouvel équipement mis en place a permis de réduire le délai nécessaire à la transaction tout en améliorant la qualité de la photographie.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[56] justifiée qui avait trait à la présente norme.

56. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.
57. QUÉBEC. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

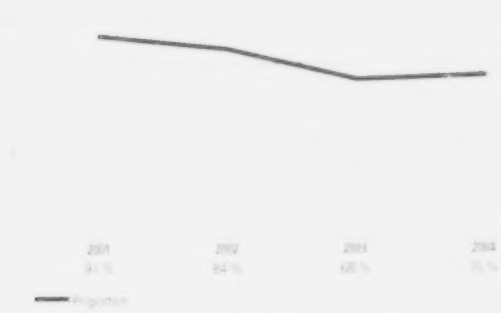
En 2004, un peu moins de personnes ont été servies en 30 minutes ou moins et le délai moyen d'attente s'est allongé de deux minutes. Cette situation résulte de la restructuration du réseau des points de service, qui a eu pour effet de déplacer, vers les centres de services, une grande partie de la clientèle touchée par les fermetures de mandataires. Cela a provoqué une augmentation non négligeable des volumes transactionnels dans ces centres (3,8 p. 100).

En 2004, la Société a enregistré 34 plaintes[13] justifiées ayant trait à la présente norme (5,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

3.2 VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 20 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE DE PROMENADE OU D'UNE MOTOCYCLETTE

En 2004, dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, 70 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 20 jours ouvrables. Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'an dernier.

PROPORTION DES CAS OÙ LE RENDEZ-VOUS POUR UN EXAMEN DE CONDUITE EST FIXÉ
dans une période d'au plus 20 jours ouvrables



Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a remonté faiblement en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs de même qu'à l'augmentation du nombre d'évaluations, particulièrement dans la région de Montréal. Au cours de 2005, 23 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de la conduite de véhicules de promenade. La Société prévoit qu'en 2005, en instaurant une gestion plus serrée de la grille des rendez-vous, ces ressources permettront de mieux respecter la présente norme.

Malgré la baisse de rendement constatée pour les années 2003 et 2004, la Société soutient bien la comparaison avec d'autres juridictions administratives. Par exemple, en Ontario, en date de mai 2003, le délai moyen d'attente pour passer les examens pratiques de conduite variait de 8,3 à 10,2 semaines selon l'examen[14]. Depuis qu'un nouveau fournisseur s'est chargé de l'évaluation des conducteurs, au cours de l'automne 2003, la norme est fixée à 6 semaines. Toutefois, les données relatives au respect de cette norme ne seront disponibles qu'en 2006.

En 2004, la Société a enregistré 13 plaintes[15] justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

3.3 VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE LOURD

En 2004, dans le cas d'un véhicule lourd, 78 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 10 jours ouvrables. Ce résultat est inférieur à celui des années précédentes.

PROPORTION DES CAS OÙ LE RENDEZ-VOUS POUR UN EXAMEN DE CONDUITE EST FIXÉ dans une période d'au plus 10 jours ouvrables

(véhicule lourd)

Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a baissé de nouveau, plus faiblement, en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs. En 2005, 15 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de conduite de véhicules lourds. La Société espère ainsi pallier le manque de ressources spécialisées et accroître le rendement à l'égard de la présente norme.

En 2004, la Société a enregistré 4 plaintes[1] justifiées qui avaient trait à la présente norme (moins de 0,6 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

3.4 VOUS FAIRE PARVENIR VOTRE PERMIS DE CONDUIRE DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA PRISE DE PHOTO DANS UN POINT DE SERVICE

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1er juillet 2003. En 2004, 100 p. 100 des permis, à peu de choses près, ont été postés en 7 jours ouvrables ou moins. En tenant compte d'un délai postal moyen de trois jours, tous les permis de conduire ont été acheminés en 10 jours ouvrables ou moins. De fait, le délai moyen de mise à la poste est de 2,4 jours, de sorte que le délai moyen de réception est de 5 ou 6 jours.

Aux fins de comparaison, soulignons qu'à la Régie de l'assurance maladie du Québec, le délai moyen pour la mise à la poste de la carte d'assurance-maladie est de 15 jours[2].

Le succès remporté dans le déploiement des nouveaux postes-photos dans les points de service de la Société n'est pas étranger à l'excellent rendement obtenu à l'égard de la présente norme. Le nouvel équipement mis en place a permis de réduire le délai nécessaire à la transaction tout en améliorant la qualité de la photographie.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[1] justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME 3.5

VOUS TRANSMETTRE L'ÉTAT DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE OU EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 5 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE

En 2004, 100 p. 100 des états de dossier ont été transmis dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Au cours des trois dernières années, la présente norme a été respectée dans tous les cas.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[58] justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME 3.6

DONNER SUITE AUX DEMANDES DE MODIFICATIONS DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE

En 2004, dans 87 p. 100 des cas, le traitement des demandes de modifications du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds s'est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

C'est mieux que l'année précédente, alors que 83 p. 100 des demandes de modification avaient été traitées conformément à la présente norme.

La modification d'un état de dossier mobilise des personnes de plusieurs unités administratives de la Société afin d'obtenir, par exemple, une expertise en sinistre, un rapport d'accident ou un certificat de vérification mécanique. C'est pourquoi, dans certains cas, il peut être difficile de respecter la norme. Toutefois, les intervenants sont constamment sensibilisés à l'importance de transmettre rapidement les documents demandés.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[58] justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME 3.7

EN CAS D'INTERCEPTION PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER, MINIMISER LA DURÉE D'UNE VÉRIFICATION AU COURS DE LAQUELLE AUCUNE INFRACTION OU DÉFECTUOSITÉ N'EST DÉTECTÉE

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1er juillet 2003. Jusqu'à maintenant, il n'a malheureusement pas été possible d'instaurer une manière de mesurer son application. À l'automne 2005, le rapport de l'intervention sur route sera mis en place à l'usage des contrôleurs routiers. C'est par la suite seulement que les données nécessaires deviendront disponibles.

Rappelons que, selon une enquête menée en novembre 2003, 85 p. 100 des conducteurs de camions, d'autobus ou de taxis interceptés par des contrôleurs routiers se sont déclarés satisfaits de la durée de l'interception.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[58] justifiée qui avait trait à la présente norme.

4 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

NORME 4.1

VOUS TÉLÉPHONER DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION, POUR VOUS INFORMER DES ÉTAPES ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER; ET SI VOUS AVEZ DROIT À UNE INDEMNITÉ DE REMPLACEMENT DE REVENU, POUR VOUS INDIQUER LE DÉLAI D'ÉMISSION DU PREMIER PAIEMENT

En 2004, le délai édicté par la présente norme a été respecté dans 76 p. 100 des cas[59]. Les résultats de 2004 sont nettement supérieurs à ceux des années antérieures.

58. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

59. Les résultats de 2004 portent sur la période s'échelonnant d'avril à décembre. Au début de 2004, en effet, une vérification a permis de constater que plusieurs agents d'indemnisation n'inscrivaient pas correctement cette information dans le système de gestion. Des mesures ont donc été prises pour corriger la situation.

Rappelons que la clientèle accidentée peut obtenir rapidement l'information relative aux délais d'émission des paiements. Cette information peut être obtenue aussi bien auprès de l'équipe de préposés aux renseignements qu'auprès de l'agent d'indemnisation[60].

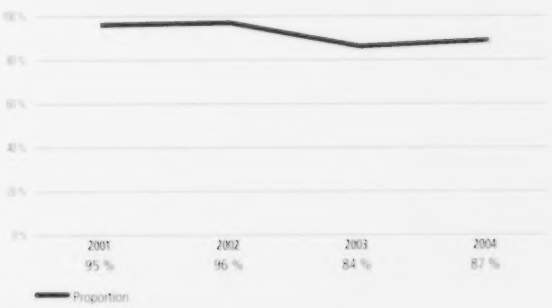
En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes[61] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 4.2

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA DÉCISION DE VOUS OFFRIR UN PROGRAMME DE RÉADAPTATION

En 2004, dans 87 p. 100 des cas, le conseiller en réadaptation a communiqué, dans le délai prescrit, avec la personne accidentée.

PROPORTION DES CAS OÙ UN CONSEILLER EN RÉADAPTATION COMMUNIQUE
dans les 10 jours ouvrables suivant la décision de lui offrir un programme de réadaptation



Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'année 2003, alors que cette norme avait été respectée dans 84 p. 100 des cas. La prudence s'impose toutefois en ce qui a trait à la comparaison du résultat de 2004 avec ceux des années antérieures. En juillet 2003, en effet, le libellé de la présente norme a été modifié : la valeur cible, qui était auparavant de 15 jours civils, est passée à 10 jours ouvrables.

En 2005, des rappels périodiques seront faits auprès des chefs de service en vue d'assurer le respect de la présente norme. Le contrôle de la qualité sera bonifié pour inclure cette norme.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[61] justifiée qui avait trait à la présente norme.

60. Par ailleurs, cet engagement exclut les dossiers de décès, les cas sans indemnité de remplacement de revenu ainsi que les cas sans requête qui exigent uniquement le paiement de certains frais.
61. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

Rappelons que la clientèle accidentée peut obtenir rapidement l'information relative aux délais d'émission des paiements. Cette information peut être obtenue aussi bien auprès de l'équipe de préposés aux renseignements qu'auprès de l'agent d'indemnisation[17].

En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes[18] justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME 4.2 COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES SUIVANT LA DÉCISION DE VOUS OFFRIR UN PROGRAMME DE RÉADAPTATION

En 2004, dans 87 p. 100 des cas, le conseiller en réadaptation a communiqué, dans le délai prescrit, avec la personne accidentée.

PROPORTION DES CAS OÙ UN CONSEILLER EN RÉADAPTATION COMMUNIQUE
dans les 10 jours ouvrables suivant la décision de lui offrir un programme de réadaptation

Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'année 2003, alors que cette norme avait été respectée dans 84 p. 100 des cas. La prudence s'impose toutefois en ce qui a trait à la comparaison du résultat de 2004 avec ceux des années antérieures. En juillet 2003, en effet, le libellé de la présente norme a été modifié : la valeur cible, qui était auparavant de 15 jours civils, est passée à 10 jours ouvrables.

En 2005, des rappels périodiques seront faits auprès des chefs de service en vue d'assurer le respect de la présente norme. Le contrôle de la qualité sera bonifié pour inclure cette norme.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[18] justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME 4.3

SI VOUS DEMANDEZ LA RÉVISION D'UNE DÉCISION RENDUE DANS VOTRE DOSSIER, VOUS INFORMER DE VOS DROITS PAR ÉCRIT ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC VOUS

La Société projette d'axer davantage la révision administrative sur la communication avec les clients. La révision deviendra ainsi un processus de recherche de solution plutôt qu'une simple vérification des assises de la décision rendue en première instance. Cette nouvelle approche fait partie d'une refonte envisagée de la fonction de révision administrative.

Le projet pilote mené en 2003 pour expérimenter cette nouvelle approche a donné des résultats très encourageants. La Société a donc instauré un nouveau processus favorisant le contact direct entre le client et son réviseur. Ce processus nécessite de prévoir une étape additionnelle au cours de laquelle le réviseur communique avec le demandeur dans le but de trouver une solution qui, tout en respectant le cadre légal, puisse le satisfaire.

Rappelons que le processus de révision consiste à réévaluer une décision déjà rendue en matière d'indemnisation. Ainsi, la personne accidentée formule par écrit sa demande de révision. Le rôle du réviseur consiste à refaire l'analyse du dossier avec les renseignements disponibles et ceux que le client lui fournit, le cas échéant. Le réviseur rend alors une nouvelle décision qui consiste soit à maintenir la décision de première instance, soit à la modifier partiellement ou complètement. La personne accidentée peut contester devant le Tribunal administratif du Québec cette décision de deuxième instance, rendue par le réviseur.

Il importe de rappeler que le projet de loi n° 35 , Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives, qui a été déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2003, aura des incidences importantes pour le processus de révision administrative.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte[62] justifiée qui avait trait à la présente norme.

62. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès), elle voit, dans la confidentialité, une question de respect de sa clientèle. Elle a donc adopté diverses politiques et procédures qui touchent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

En vue de s'assurer du respect de ces politiques et procédures, la Société, depuis plusieurs années, concentre ses activités sur la sensibilisation et la formation de son personnel à cet égard, notamment au moyen du journal interne et de l'intranet. En 2004, plus de 625 employés ont reçu une formation sur la protection des renseignements personnels; les nouveaux employés y sont sensibilisés à l'occasion de la journée d'accueil. Les nombreux efforts de sensibilisation déployés par la Société ont été récompensés : elle a obtenu le prix Zénith, catégorie « clientèle interne », décerné par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec, pour sa dernière campagne de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels.

Les demandes d'accès à l'information

Au cours de l'année 2004, la Société a modifié en profondeur la gestion et le traitement des demandes d'accès à l'information. Afin de rapprocher la clientèle des services opérationnels, elle a décentralisé le traitement des demandes visant l'obtention d'une copie du dossier d'indemnisation qui ne sont pas faites en vertu de la Loi sur l'accès . De plus, afin de simplifier sa correspondance administrative avec la clientèle, elle a revu son système de gestion des demandes d'accès.

LE NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION TRAITÉES

2004			2003	2002
Loi sur l'accès	Indemnisation	Total		
1 820	2 224	4 044	3 350	2 954

Par rapport à 2003, ces changements administratifs ont entraîné une réduction de 46 p. 100, du nombre de demandes traitées par le responsable de l'accès (1 820), et ce, malgré une augmentation de près de 21 p. 100 du nombre total des demandes traitées (4 044).

Le traitement des demandes formulées en vertu de la Loi sur l'accès a exigé la reproduction et l'analyse de plus de 561 000 pages. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 93 p. 100 de ce total. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 18 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès à l'information.

La quasi-totalité des demandes d'accès vise l'obtention de renseignements personnels par les personnes intéressées elles-mêmes (25 p. 100), par leur avocat (43 p. 100) ou par d'autres personnes dûment autorisées (32 p. 100). À peine 0,1 p. 100 des demandes visent l'accès à des documents administratifs autres que des renseignements personnels.

Au total, 264 demandes ont fait l'objet d'un refus partiel en vertu, notamment, de l'article 88 de la Loi sur l'accès, qui interdit la divulgation de renseignements nominatifs à propos d'autres personnes. Par ailleurs, neuf demandes d'accès ont fait l'objet d'une décision en révision par la Commission d'accès à l'information; six ont été rejetées et trois, accueillies partiellement.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2004, la Société a signé six ententes relatives à des communications de renseignements personnels avec des organismes publics. La liste des ententes en vigueur au 31 décembre 2004 est disponible dans le site Web de la Société. Cette liste précise le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, la raison qui justifie la communication de renseignements personnels, de même que la disposition législative qui autorise la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause.

Par ailleurs, la Société échange des renseignements avec les cours municipales pour le suivi des infractions au Code de la sécurité routière ou aux règlements de la circulation. Au cours de l'année, elle a entrepris de réviser les modes de communication utilisés pour ces échanges en vue de les rendre plus sécuritaires et plus efficaces.

En terminant sur ce sujet, signalons que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées.

Le comité sur la sécurité de l'information

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assume la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Son mandat consiste, notamment, à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, à planifier des activités régulières de sensibilisation portant sur le sujet et à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information. Le comité fait également le suivi du plan de sécurité de l'information et des dossiers importants en matière de sécurité informatique.

Le comité s'est adjoint le sous-comité des détenteurs de l'information, dont le principal mandat est d'effectuer le suivi des rapports de vérification, ceux de la vérification interne et ceux du Vérificateur général du Québec; ce sous-comité agit aussi comme comité directeur pour les projets relatifs à la sécurité de l'information. Un sous-comité sur la planification des activités en protection des renseignements personnels a également été constitué.

En 2004, le comité a tenu cinq réunions. Ses principales interventions ont porté sur :

- le suivi des rapports de vérification relatifs à la sécurité de l'information;
- la mise en application du registre d'autorité de la sécurité. Dans ce registre, toute information ou technologie de l'information est confiée à un détenteur qui en a la responsabilité et doit en assurer la sécurité;
- le suivi statistique des déclarations de discrétion signées par le personnel;
- la Politique sur l'usage des caméras de surveillance. Cette nouvelle politique a été établie à la suite d'une demande de la Commission d'accès à l'information adressée aux ministères et organismes;
- la Procédure concernant la destruction des supports informatiques. Ce document détermine les règles applicables à la destruction de l'information sensible emmagasinée sur un support informatique;
- le resserrement des normes de sécurité sur le choix des mots de passe;
- l'élaboration d'un formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels. Ce formulaire est disponible dans le site Web de la Société;
- la mise en place d'un portail intranet portant sur la sécurité de l'information;
- l'anonymisation des données utilisées pour les essais des systèmes informatiques.

Des perspectives

L'année 2005 se caractérisera par un perfectionnement des outils et des guides mis à la disposition du personnel.

LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE GESTION DES PERSONNES

L'accès à l'égalité en emploi et le rajeunissement de la fonction publique font partie des orientations gouvernementales québécoises en matière de gestion des personnes. La Société souscrit à ces orientations, dont l'objectif est d'assurer une meilleure représentation de la diversité de la société québécoise au sein de la fonction publique.

Le gouvernement entend également favoriser la santé physique et psychologique des personnes. La Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise invite les ministères et organismes à définir des lignes de conduite axées sur la prévention. Cette politique n'a fait que renforcer la Société dans son intention d'offrir à son personnel un milieu de travail où la santé des personnes constitue une priorité.

L'accès à l'égalité pour les femmes

En 2004, sur les 276 personnes recrutées pour des emplois occasionnels, 201 étaient des femmes (72,8 p. 100). Parmi les nouveaux employés occasionnels, une représentation importante des femmes est observée dans tous les types d'emploi. Pour les emplois réguliers, la proportion de femmes se situe à 46,7 p. 100 (35 femmes sur 75 nouveaux employés).

PROPORTION DES FEMMES PARMI LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Types d'emplois	Réguliers				Occasionnels			
	Au total	Femmes	Taux comparatifs		Au total	Femmes	Taux comparatifs	
			2004	2003			2004	2003
Personnel professionnel	11	3	27,3 %	61,4 %	38	22	57,9 %	68,8 %
Personnel technicien et assimilé	5	3	60,0 %	33,3 %	47	37	78,7 %	63,8 %
Autres	59	29	49,2 %	81,1 %	191	142	74,3 %	69,9 %
Total	75	35	46,7 %	67,8 %	276	201	72,8 %	68,9 %

Par ailleurs, 56,3 p. 100 des employés promus à un poste d'encadrement étaient des femmes (18 sur 32). Globalement, la représentation des femmes dans les postes d'encadrement augmente constamment; elle est maintenant de 43 p. 100.

REPRÉSENTATION FÉMININE PARMI LE PERSONNEL RÉGULIER *en date du 31 décembre 2004*

Types d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2004	2003	2002
Personnel d'encadrement	173	75	43 %	39 %	37 %
Personnel professionnel[63]	896	439	49 %	48 %	47 %
Personnel technicien et assimilé	527	359	68 %	65 %	63 %
Personnel de bureau	857	632	74 %	71 %	70 %
Personnel des agents de la paix	316	37	12 %	14 %	14 %
Personnel ouvrier	13	0	0 %	0 %	0 %

63 Y compris les ingénieurs, avocats, conseillers en gestion des ressources humaines, médecins et actuaires.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats que la Société a obtenus en 2004 à l'égard de l'embauche de membres des groupes cibles ainsi que leur représentation globale parmi le personnel régulier.

Parmi les nouveaux employés
PROPORTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Cible 2004	Résultats 2003	Résultats 2004	Résultats 2005
Réguliers	1 (1,3 %)	3 (4 %)	0	25 %	5,3 %	2,3 %	4,1 %
Occasionnels	19 (6,9 %)	0	0	25 %	6,9 %	5,2 %	10,1 %
Étudiants	37 (25 %)	3 (2 %)	1 (0,7 %)	25 %	27,7 %	29,9 %	26,7 %
Stagiaires	0	0	0	25 %	0,0 %	0,0 %	8,7 %
Membres de personnes handicapées							
Réguliers				5	1	0	2

Proportion du personnel régulier *en date du 31 décembre 2004*
MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Nombre	Pourcentage	Cible
Communautés culturelles	38	1,4 %	–
Autochtones	9	0,3 %	–
Anglophones	26	0,9 %	–
Global	73	2,6 %	9,0 %
Personnes handicapées			
Personnes handicapées	25	0,9 %	2,0 %

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur l'intégration du personnel rattaché aux groupes cibles visés par la politique gouvernementale (objectif 4.3.2). D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats[64].

64
À ce sujet, voir la page 43 du présent fascicule.

À l'égard du rajeunissement de la fonction publique, les résultats obtenus en 2004 ont fait un bond par rapport à ceux des années précédentes.

Parmi les nouveaux employés
PROPORTION DES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS

Réguliers et occasionnels	342	195	75 %	57,0 %	46,0 %	43,9 %

Parmi les nouveaux employés réguliers et occasionnels engagés en 2004, la représentation des personnes âgées de moins de 35 ans, dans les classes d'emploi de type professionnel, est de 54,4 p. 100 (25 sur 46). Dans les classes d'emploi de type technique, cette proportion est beaucoup plus importante : elle s'élève à 92,2 p. 100 (47 sur 51). Mieux encore, 100 p. 100 des 14 agents de la paix recrutés au cours de 2004 étaient âgés de moins de 35 ans.

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur la préparation et la planification de la relève (objectif 4.3.1) qui intègre le rajeunissement du personnel. D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats[66].

Conséquente avec sa volonté annoncée de veiller au mieux-être de son personnel, la Société a mis en place une Politique sur la santé physique et psychologique des personnes au travail ainsi qu'un Plan d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation 2003-2005. Ce dernier regroupe les actions organisationnelles de même que les activités et les services en santé destinés à l'ensemble du personnel. Il vise six objectifs correspondant à autant de champs d'action :

- favoriser une culture de reconnaissance;
- outiller les gestionnaires pour maintenir et améliorer les pratiques de gestion;
- fournir un milieu de travail sain et sécuritaire;
- soutenir le personnel en difficulté;
- promouvoir de saines habitudes de vie;
- faciliter la conciliation travail-famille.

Voici les réalisations de la Société à l'égard de chacun de ces champs d'action.

- En ce qui concerne la reconnaissance au travail :
  - un cadre de référence en reconnaissance au travail a été établi et a commencé à être présenté à l'ensemble du personnel de la Société. De plus, des séances de sensibilisation à la reconnaissance ont commencé à être présentées à l'ensemble du personnel de la Société; cette activité se poursuivra en 2005;
  - des activités ont été organisées en vue de souligner les 25 années de service de membres du personnel. De plus, des activités ont été planifiées en vue de souligner les départs à la retraite;
  - le Comité de qualité de vie au travail[67] a réalisé onze projets d'amélioration de l'environnement de travail : une ligue d'improvisation, une galerie d'art, une chorale, les vélos-midi, etc.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats que la Société a obtenus en 2004 à l'égard de l'embauche de membres des groupes cibles ainsi que leur représentation globale parmi le personnel régulier.

Parmi les nouveaux employés

PROPORTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Réguliers	1 (1,3 %)	3 (4 %)	0	25 %	5,3 %	2,3 %	4,1 %
Occasionnels	19 (6,9 %)	0	0	25 %	6,9 %	5,2 %	10,1 %
Étudiants	37 (25 %)	3 (2 %)	1 (0,7 %)	25 %	27,7 %	29,9 %	26,7 %
Stagiaires	0	0	0	25 %	0,0 %	0,0 %	8,7 %
Réguliers				5	1	0	2

Proportion du personnel régulier *en date du 31 décembre 2004*

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

Communautés culturelles	38	1,4 %	–
Autochtones	9	0,3 %	–
Anglophones	26	0,9 %	–
Global	73	2,6 %	9,0 %
Personnes handicapées	25	0,9 %	2,0 %

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur l'intégration du personnel rattaché aux groupes cibles visés par la politique gouvernementale (objectif 4.3.2). D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats[44].

À l'égard du rajeunissement de la fonction publique, les résultats obtenus en 2004 ont fait un bond par rapport à ceux des années précédentes.

Parmi les nouveaux employés
PROPORTION DES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS

Réguliers et occasionnels	342	195	75 %	57,0 %	46,0 %	43,9 %

Parmi les nouveaux employés réguliers et occasionnels engagés en 2004, la représentation des personnes âgées de moins de 35 ans, dans les classes d'emploi de type professionnel, est de 54,4 p. 100 (25 sur 46). Dans les classes d'emploi de type technique, cette proportion est beaucoup plus importante : elle s'élève à 92,2 p. 100 (47 sur 51). Mieux encore, 100 p. 100 des 14 agents de la paix recrutés au cours de 2004 étaient âgés de moins de 35 ans.

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur la préparation et la planification de la relève (objectif 4.3.1) qui intègre le rajeunissement du personnel. D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats".

Conséquente avec sa volonté annoncée de veiller au mieux-être de son personnel, la Société a mis en place une Politique sur la santé physique et psychologique des personnes au travail ainsi qu'un Plan d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation 2003-2005. Ce dernier regroupe les actions organisationnelles de même que les activités et les services en santé destinés à l'ensemble du personnel. Il vise six objectifs correspondant à autant de champs d'action :

- favoriser une culture de reconnaissance;
- outiller les gestionnaires pour maintenir et améliorer les pratiques de gestion;
- fournir un milieu de travail sain et sécuritaire;
- soutenir le personnel en difficulté;
- promouvoir de saines habitudes de vie;
- faciliter la conciliation travail-famille.

Voici les réalisations de la Société à l'égard de chacun de ces champs d'action.

- En ce qui concerne la reconnaissance au travail :
  - un cadre de référence en reconnaissance au travail a été établi et a commencé à être présenté à l'ensemble du personnel de la Société. De plus, des séances de sensibilisation à la reconnaissance ont commencé à être présentées à l'ensemble du personnel de la Société; cette activité se poursuivra en 2005;
  - des activités ont été organisées en vue de souligner les 25 années de service de membres du personnel. De plus, des activités ont été planifiées en vue de souligner les départs à la retraite;
  - le Comité de qualité de vie au travail a réalisé onze projets d'amélioration de l'environnement de travail : une ligue d'improvisation, une galerie d'art, une chorale, les vélos-midi, etc.

- En ce qui concerne les outils aux gestionnaires pour maintenir et améliorer les pratiques de gestion :
  - une recherche-intervention évaluative sur l'organisation et la santé au travail est en cours depuis 1999, en collaboration avec l'Université Laval, afin de mieux comprendre l'impact des facteurs organisationnels sur la santé et le mieux-être du personnel;
  - des groupes de discussion, animés par l'équipe de chercheurs de l'Université Laval, se sont penchés sur les problèmes éprouvés et sur les changements à apporter aux pratiques de gestion;
  - en collaboration avec les gestionnaires, une équipe multidisciplinaire a mis au point une marche à suivre pour faciliter le retour au travail après une absence prolongée.
- En ce qui concerne le milieu de travail sain et sécuritaire :
  - deux nouveaux comités de santé et sécurité au travail se sont ajoutés aux dix-sept comités existants.
- En ce qui concerne l'aide au personnel :
  - un programme visant à prévenir le harcèlement et la violence au travail a été adopté. De plus, plusieurs outils ont été mis au point autant pour les gestionnaires que pour les employés. Une tournée de sensibilisation des gestionnaires a débuté en 2004;
  - huit conférences-midi ont été tenues. Portant sur des thèmes variés (le couple, le sommeil, etc.), elles ont attiré pas moins de 867 participants;
  - 10 p. 100 du personnel ont eu recours aux services du Programme d'aide au personnel. Ce programme a été instauré en 1986 pour aider les personnes à prévenir, à reconnaître et à résoudre des problèmes personnels;
  - la Société a mis en place un réseau de sentinelles en prévention du suicide. Elle a été la première organisation du gouvernement du Québec à le faire;
  - des services spécialisés d'aide à la carrière ont été offerts au personnel, tels que la préparation à un concours ou à une entrevue, la réorientation de carrière, l'avancement et le bilan de carrière.

- En ce qui concerne la promotion de saines habitudes de vie :
  - la Société met un centre de santé à la disposition de son personnel. Parmi les services offerts, mentionnons le prélèvement sanguin, la vaccination contre la grippe, le massage sur chaise et la formation de secouristes en milieu de travail;
  - un centre d'activités physiques est aussi disponible au siège social. Le personnel de l'extérieur du siège social, quant à lui, peut bénéficier d'un programme d'incitatifs financiers pour s'abonner à un centre d'activités physiques. De plus, tout membre du personnel de la Société peut bénéficier des tarifs préférentiels négociés avec des entreprises spécialisées en activités physiques dans différentes villes du Québec.
- En ce qui concerne la conciliation travail-famille :
  - au 31 décembre 2004, 252 personnes s'étaient prévalues des mesures d'aménagement du temps de travail;
  - le Centre de la petite enfance « Les petits cheminots », situé au siège social, accueille les jeunes enfants de membres du personnel de la Société.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne. En conséquence, tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à la population. En 2004, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes ont porté, notamment, sur la langue des documents distribués dans certains centres de services et par quelques mandataires.

Actuellement, le site Web de la Société est unilingue français et les textes qu'il contient sont, en majorité, soumis à la révision linguistique. La page d'accueil permet, toutefois, d'accéder à une page en anglais. Celle-ci offre la possibilité d'obtenir de la documentation en anglais, soit en la commandant au moyen du formulaire affiché, soit en téléchargeant les documents disponibles en anglais dans le site.

En 2004, comme elle le fait depuis quelques années, la Société a rempli le formulaire que transmet le Conseil du trésor, au nom de l'Office québécois de la langue française, relativement à la mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. La Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise en 2004 à l'Office québécois de la langue française.

La Société effectue les investissements nécessaires, de façon régulière, pour s'assurer que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement complètement francophone. Elle apporte une attention particulière au nouveau matériel informatique acquis ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français, il convient de le signaler, se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'année 2004, aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[68] n'a été constaté. De plus, aucune déclaration relative aux objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général.

Rappelons que ce code, entré en vigueur le 1er septembre 1999, a été adopté par le conseil d'administration de la Société le 10 juin 1999.

68 L'annexe 2 du fascicule intitulé Le rapport du président-directeur général présente le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome I de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003, le Vérificateur général du Québec a formulé des recommandations qui ont trait à la Société. Ces recommandations touchent la gestion de l'amélioration des services aux citoyens (chapitre 3), la qualité de l'information sur la performance (chapitre 4) et la comparabilité des états financiers (chapitre 7).

La gestion de l'amélioration des services aux citoyens

En 2003, lorsque le Vérificateur général du Québec a terminé son intervention sur la gestion de l'amélioration des services aux citoyens, la Société était déjà engagée dans un processus de révision de sa Déclaration de services aux citoyens et s'apprêtait à mettre en place un plan d'amélioration des services. Ainsi, plusieurs des recommandations du Vérificateur général faisaient déjà l'objet d'interventions planifiées. Ces recommandations portaient sur :

- les modes de diffusion de la Déclaration de services aux citoyens;
- l'accessibilité téléphonique et la qualité des renseignements fournis à la clientèle;
- la reddition de comptes à l'égard des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, notamment en ce qui concerne le contexte des résultats, le lien entre les ressources et les résultats, et l'information comparative.

La consultation des citoyens et des employés

Dans son processus de révision de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société a réalisé une vaste consultation auprès des citoyens et des membres de son personnel. Cette consultation avait pour but de recueillir leurs besoins et attentes ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard des services rendus.

La capacité organisationnelle en matière de prestation de services aux citoyens

La Société a évalué sa capacité à s'engager publiquement à l'égard des engagements quantitatifs de sa Déclaration de services aux citoyens. Pour ce faire, elle a tenu compte à la fois des besoins des citoyens et des ressources disponibles. Elle a également mené une analyse comparative des engagements avec d'autres organisations offrant des services semblables.

En ce qui concerne les engagements qualitatifs, la Société s'est assurée que le libellé des normes était précis et bien compris.

La diffusion de la Déclaration de services aux citoyens

Diverses mesures ont été prises en vue d'assurer, auprès de la clientèle, une large diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. Ainsi, en plus d'être publiée dans le site Web de la Société, la déclaration de services est maintenant affichée dans tous les points de service; elle y est aussi disponible sous forme de dépliant. En outre, elle est automatiquement transmise à toutes les personnes qui formulent une demande d'indemnisation. Signalons également que le bulletin d'information *InfoSAAQ* traite, entre autres, de l'accès aux services. Ce bulletin est joint à l'avis de paiement du permis de conduire et de l'immatriculation; il est aussi disponible dans le site Web de la Société.

Le suivi de l'application de la Déclaration de services aux citoyens

Depuis l'adoption de la Déclaration de services aux citoyens, au début de l'année 2001, la Société exerce, trimestriellement, un suivi des engagements quantitatifs que comprend cette déclaration. À compter de l'automne 2002, ce suivi a été effectué au moyen du tableau de bord de gestion de la haute direction. Les indicateurs retenus pour le suivi des engagements ont alors été révisés quant à leur précision et à leur fiabilité.

Le plan d'amélioration des services

La Société est engagée résolument dans une démarche d'amélioration continue des services. En mai 2003, elle adoptait un plan d'amélioration des services 2003-2005 qui se situe dans le prolongement du plan stratégique de l'organisation. Quelque temps après, en juillet 2003, elle publiait sa Déclaration de services aux citoyens révisée.

Les renseignements téléphoniques

La Société dispose actuellement d'un centre d'appels mieux organisé, disposant d'un plus grand nombre de préposés et utilisant un équipement à la fine pointe de la technologie. Les nombreux prix qui lui ont été attribués en 2004[67] témoignent du fait qu'elle appartient maintenant au groupe des chefs de file dans le domaine des renseignements téléphoniques.

La reddition de comptes

Ayant le souci de l'amélioration, la Société poursuit ses efforts afin de documenter davantage l'ensemble de ses résultats touchant la qualité des services. La mise en contexte des résultats et les données historiques sont obligatoirement présentes dans le rapport annuel de gestion. De plus, des efforts sont faits pour présenter de l'information sur les ressources nécessaires à l'obtention des résultats, lorsqu'une telle information est utile. Par contre, compte tenu des différences méthodologiques possibles, la Société doit agir avec prudence lorsqu'elle compare ses résultats à ceux d'autres organisations.

La qualité de l'information sur la performance

La Société accorde une importance particulière à la qualité de son rapport annuel de gestion et, chaque année, elle vise à y apporter des améliorations. En 2003, elle en a réévalué le contenu en vue d'améliorer l'information fournie aux parlementaires. À cette occasion, suivant les recommandations du Vérificateur général, elle a accordé une attention particulière à la présentation du contexte des résultats et à l'utilisation de l'information comparative.

Le contexte des résultats

Rappelons d'abord qu'en 2003, la Société mettait en œuvre le *Plan stratégique 2001-2005 révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005*. Elle avait pris soin de se donner des objectifs qui se prêtaient à une reddition de comptes plus précise. La même année, elle publiait une Déclaration de services aux citoyens révisée. Elle s'était assurée de la précision et de la fiabilité des indicateurs utilisés pour le suivi des engagements.

Le rapport annuel 2003 pouvait donc compter sur une présentation améliorée des résultats. De plus, avant la présentation des résultats détaillés, un tableau de bord de quelques résultats clés a été inclus. Enfin, la reddition de comptes comportait une explication de l'intention de la Société et une mise en contexte des résultats obtenus.

L'information comparative

La qualité de l'information comparative a également fait l'objet d'améliorations importantes dans le rapport annuel de gestion 2003. Ainsi, ce dernier offre un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir dans deux domaines spécialisés, les régimes d'assurance et la sécurité routière, tout en spécifiant les limites de la comparaison.

Des efforts ont été faits pour transmettre le maximum d'information comparative utile (données historiques et comparaisons externes) à l'égard des résultats quantitatifs. Notons cependant qu'en matière de qualité des services, cet exercice se révèle particulièrement ardu. En effet, faute de règles communes et malgré toute la bonne volonté déployée, il demeure très difficile d'obtenir de l'information utile de la part d'autres organismes, d'être au fait des différences méthodologiques éventuelles et d'en mesurer l'effet.

La comparabilité des états financiers de la Société

Le Vérificateur général a recommandé à la Société de s'assurer de préserver la comparabilité de ses états financiers.

Il y a d'abord lieu de rappeler que les modifications comptables ont été apportées en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada. Cela dit, la Société comprend et partage les préoccupations du Vérificateur général et elle a le souci de la transparence. C'est pourquoi, malgré le caractère inhabituel de la chose, elle a accepté de présenter, dans une note aux états financiers de 2002, l'effet cumulatif de modifications comptables successives apportées au fil des ans.

67 À ce sujet, voir l'encadré à la page 52 du présent fascicule.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

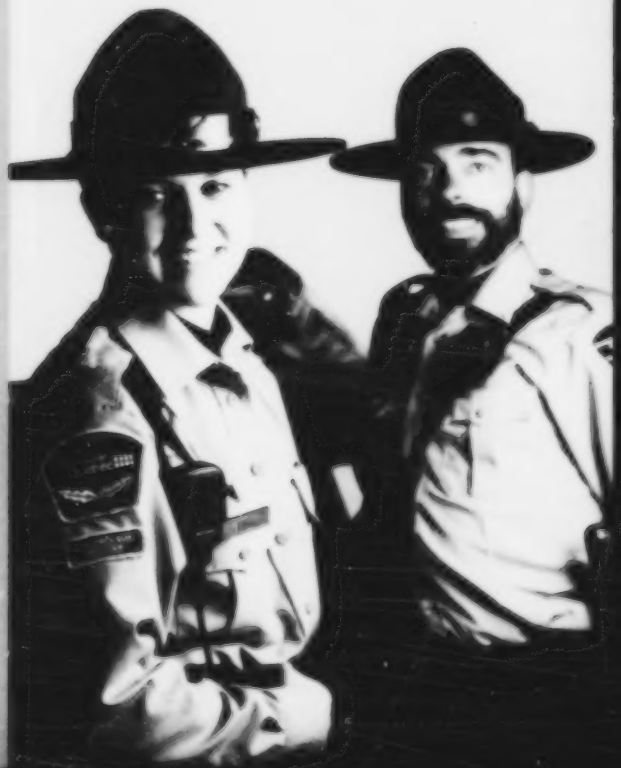
En août 2004, le Conseil des ministres a adopté le Plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif. En vue de préparer ce plan, la Société avait fourni des renseignements au Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable.

En 2005, la Société entend évaluer la charge de travail qu'elle impose aux entreprises et, en vue de la réduire progressivement, elle se propose de mettre au point un plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004

L'AGENCE
CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC



Québec

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

- L'agence Contrôle routier Québec

Québec, le 29 avril 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2004.

Le rapport de l'agence de contrôle routier rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et de ses engagements en matière de service à la clientèle.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Michel Després
Michel Després

Québec, le 29 avril 2005

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2004.

Le rapport de l'agence de contrôle routier présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et des engagements qu'elle a pris en matière de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

John Harbour
John Harbour

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Vice-présidence au contrôle routier
Service de la planification et du contrôle des ressources
Société de l'assurance automobile du Québec
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, S-1-38
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44560-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 4

LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER 5

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION 6

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES 7

LES FAITS SAILLANTS 8

LE PROJET DE MODERNISATION 10

LE PROFIL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC 11

- La clientèle et les partenaires 12
  - La clientèle 12
  - Les partenaires 12
- Les produits et les services 12
- L'organisation administrative 13

LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2004 16

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 26

- Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens 27
- Les activités favorisant le développement des relations avec la clientèle 31

LES RESSOURCES 32

- La gestion des ressources humaines 32
- La gestion des ressources matérielles et immobilières 33
- La gestion des ressources informationnelles 33
- La gestion des ressources financières 33
- L'échange de services 34

ANNEXE 1
La liste des lois et des règlements 35

ANNEXE 2
Le lexique 36

ANNEXE 3
Les orientations stratégiques 37

ANNEXE 4
Les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens 38

ANNEXE 5
Le guide d'éthique 39

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT
DE LA **SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

En 1991, le gouvernement du Québec confiait à la Société de l'assurance automobile du Québec, plus particulièrement à la Vice-présidence au contrôle routier, la responsabilité de contrôler, sur les routes et en entreprise, le transport routier des personnes et de la marchandise.

Le contrôle routier vise trois objectifs stratégiques gouvernementaux : l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de marchandise, la protection du réseau routier québécois et le maintien de l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Plus concrètement, cela se traduit par le contrôle et la vérification du respect des normes par la clientèle visée, de même que par le contrôle de la qualité des vérifications mécaniques effectuées par les mandataires en vérification mécanique et les entreprises attestées en vertu du Programme d'entretien préventif (PEP).

La mobilisation des efforts de tous ceux qui doivent intervenir dans le transport routier est donc primordiale en vue d'atteindre une meilleure sécurité sur nos routes et d'obtenir le maintien du respect mutuel qui doit régner entre les différents usagers du réseau routier.

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Vice-présidence au contrôle routier, une agence aussi appelée Contrôle routier Québec.

Le président-directeur général

John Harbour

LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Vice-présidence au contrôle routier. Nos résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de notre prestation de services. La présente année a été fertile en réalisations et en émotions. En effet, au cours de celle-ci, des choix importants ont été faits.

En ce qui a trait aux dossiers majeurs, différents projets amorcés au cours des années précédentes sont parvenus à échéance en 2004. En particulier, mettons en relief les expériences relatives à l'intégration des trois corps d'emploi opérationnels, à l'étalonnage concurrentiel auprès de 16 partenaires nord-américains, à la réorganisation de la structure administrative et à la réalisation d'un projet pilote, soit la Table de concertation régionale en Abitibi-Témiscamingue. Ces différentes expériences nous ont permis de repérer diverses pistes fort intéressantes qui s'inscrivent dans le projet de modernisation de Contrôle routier Québec et qui nous permettront de proposer une nouvelle vision en contrôle routier.

Il va sans dire que des changements importants dans nos façons de faire ont déjà été amorcés. Cette vague de changements a fait et fera appel à la collaboration de tous les employés de Contrôle routier Québec. Je tiens à les remercier pour leur ouverture d'esprit et leur engagement, sans lesquels la Vice-présidence au contrôle routier ne saurait atteindre des résultats de qualité.

Le vice-président au contrôle routier

Louis Côté

LA DÉCLARATION DE LA **DIRECTION**

La fiabilité de l'information contenue dans le présent *Rapport annuel de gestion 2004* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec :

- décrit fidèlement les mandats, la clientèle et les partenaires, les produits et services, de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du *Plan d'action 2004* et les résultats obtenus;
- rappelle les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'agence et les résultats obtenus par celle-ci;
- informe sur la gestion des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2004.

Le vice-président au contrôle routier

Louis Côté
Québec, avril 2005

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'agence.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen a consisté en une collecte de renseignements, des procédés analytiques, la révision de calculs, l'obtention de pièces justificatives et des discussions sur l'information recueillie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport de gestion*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice générale de la Planification et de la Coordination,

Christine Ellefsen

LES FAITS SAILLANTS

INTÉGRATION DES TROIS CORPS D'EMPLOI

Le 3 mai 2004, se concrétisait le processus d'intégration des enquêteurs en entreprise et des inspecteurs en vérification mécanique afin de regrouper ceux-ci sous un même corps d'emploi, soit celui de contrôleur routier qui comportait déjà un effectif dédié au contrôle sur route. À la suite de cette intégration, les dénominations utilisées sont les suivantes : les contrôleurs routiers, les contrôleurs routiers en entreprise et les contrôleurs routiers en vérification mécanique. Tous les contrôleurs routiers en entreprise et ceux en vérification mécanique sont maintenant des agents de la paix, tel que le spécifie l'article 519.67 du Code de la sécurité routière. Ils sont donc habilités à appliquer le Code de la sécurité routière, et ce, à l'intérieur des mandats respectifs qui leur sont dévolus. Une cérémonie soulignant ces nouvelles nominations a eu lieu le 21 septembre 2004.

GRADUATION ET ASSERMENTATION DE NOUVEAUX CONTRÔLEURS ROUTIERS

En 2004, 20 nouvelles recrues ont été assermentées. La cérémonie protocolaire a eu lieu le 30 juin, à l'École nationale de police du Québec, ce qui a permis de rappeler la fin de la première étape de leur formation de contrôleur routier, laquelle dure dix-neuf semaines. La deuxième étape, celle du perfectionnement, s'échelonnera au cours de l'année 2005 sur une période d'un peu plus de cinq semaines. De juillet à décembre 2004, la nouvelle cohorte de 20 contrôleurs routiers a été parrainée par des contrôleurs routiers d'expérience.

RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE

Afin d'améliorer les pratiques en matière de contrôle routier à l'échelle du Québec, la structure organisationnelle de l'agence a été révisée. Entre autres, le renouveau organisationnel s'est traduit par le regroupement, à l'intérieur d'une même direction générale des opérations, de l'ensemble des opérations sur route et en entreprise. La nouvelle structure repose sur une philosophie de gestion basée sur la qualité des interventions. Ainsi, la Direction générale des opérations chapeaute trois directions régionales et elle a mis en place des unités de coordination des opérations et de l'assurance qualité. Ces unités ont trois mandats : coordonner les activités opérationnelles, diriger les activités liées au processus d'assurance qualité et effectuer la liaison avec la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel.

FORMATION CVSA™ (COMMERCIAL VEHICLE SAFETY ALLIANCE)

Actuellement, Contrôle routier Québec compte dans ses rangs 87 contrôleurs routiers qui ont reçu la certification CVSA™ (*Commercial Vehicle Safety Alliance*). Pour être titulaire d'une telle certification, une personne doit suivre la formation prescrite, réussir les examens requis à l'échelle nationale et effectuer 30 inspections sous la supervision d'un instructeur agréé. En adhérant à la *Commercial Vehicle Safety Alliance*, l'agence harmonise ses pratiques avec celles des autres administrations qui en font partie, soit les provinces canadiennes, les États américains et le Mexique. D'ici à la fin de l'année 2006, tous les contrôleurs routiers du Québec seront formés et agréés selon les normes nord-américaines d'inspection sur route.

TABLE DE CONCERTATION EN CONTRÔLE ROUTIER

À la fin de janvier 2004, le président-directeur général et le vice-président au contrôle routier ont lancé officiellement à Rouyn-Noranda la Table de concertation en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec (ATNQ). Cette table de concertation régionale vise à rapprocher les acteurs de l'industrie du transport de personnes et de marchandise afin de trouver des solutions concrètes aux problèmes vécus dans la région. Les acteurs régionaux qui composent cette table sont des élus municipaux, des membres de l'industrie du transport de personnes et de marchandise, un représentant des requérants des services de transport et les partenaires gouvernementaux préoccupés par la sécurité du transport par véhicule lourd. Le mandat comporte deux volets. Le premier consiste à élaborer un plan

d'action régional en contrôle routier, dont l'objectif est de favoriser une collaboration plus étroite entre les acteurs de ce secteur d'activité. Le second consiste à faire des recommandations à la Société en ce qui a trait aux modalités de mise en œuvre de tables semblables dans les autres régions du Québec. Cette table de concertation est un projet pilote en vue du déploiement d'une stratégie nationale de concertation régionale. D'autres tables verront le jour au cours des prochains mois. Rappelons que cette initiative s'inscrit dans un ensemble d'actions visant à protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route et à assurer la sécurité du réseau routier québécois.

SAAQclic

À la mi-décembre, la totalité des 149 mandataires en vérification mécanique était reliée à SAAQclic. Ce service transactionnel sécurisé, par l'intermédiaire d'Internet, permet le traitement en direct des certificats de vérification mécanique délivrés par les mandataires de la Société. Grâce à SAAQclic, la Société a accès immédiatement à une information à jour. De plus, les délais postaux ainsi que la manipulation de formulaires sont éliminés. Par conséquent, les problèmes d'interprétation et les erreurs à la saisie sont réduits de façon significative.

PARTICIPATIONS NORD-AMÉRICAINES

Chaque année, Contrôle routier Québec participe à diverses activités d'envergure nord-américaines. Entre autres, mentionnons sa contribution aux opérations annuelles « freins pneumatiques » que coordonne la *Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)* et qu'effectuent tous les États américains et les provinces canadiennes. Ces opérations visent à promouvoir et à renforcer, auprès des conducteurs, l'importance de l'ajustement des freins et à établir des comparaisons avec les statistiques des années antérieures afin de mesurer l'évolution du taux de conformité de cette composante. Notons que l'ajustement des freins constitue la principale cause de mises hors service à l'occasion des opérations sur la vérification de l'état mécanique des véhicules lourds, à l'échelle nord-américaine.

Dans un autre ordre d'idées, soulignons qu'à l'exemple des années passées, un contrôleur routier a participé au *North American Inspectors Championship (NAIC)*. En 2004, l'activité se tenait à Salt Lake City (Utah).

RAPPORT D'INSPECTION EN ENTREPRISE

Le tout nouveau *Rapport d'inspection en entreprise* a été mis en place à la fin de novembre 2004. Ce rapport est remis lorsque la visite d'inspection est terminée. Il présente les éléments vérifiés ainsi que les constatations que le contrôleur routier en entreprise a faites et, au besoin, il comporte des recommandations afin d'atteindre la conformité souhaitée.

OPÉRATION PORTES OUVERTES EN ESTRIE

C'est avec une approche préventive et éducative que Contrôle routier Québec a organisé en Estrie une journée portes ouvertes à l'intention des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds. Cette activité a été faite à la mi-octobre, en collaboration avec différents partenaires. Plusieurs ateliers ont été présentés et les participants ont été également invités à visiter le poste de contrôle de Deauville. Cette initiative s'inscrit dans un désir de diversifier les façons de faire, d'impliquer davantage l'industrie du transport, d'améliorer la conformité des mouvements de transport ainsi que de partager les préoccupations communes des différents partenaires au regard de la prévention.

CONSTRUCTION D'UN NOUVEAU POSTE DE CONTRÔLE ROUTIER À SAINT-NICOLAS

En raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels occasionnés par le haut débit de circulation de véhicules de promenade près de l'emplacement actuel du poste de contrôle à Saint-Romuald, il devenait impératif de resituer ce poste de contrôle sur un autre tronçon de l'autoroute 20, en direction ouest. Le site de la halte routière de Saint-Nicolas, qui n'est plus utilisé par le ministère des Transports, a été choisi en raison de son emplacement qui est considéré comme stratégique du fait qu'il est situé au début de l'autoroute 20 entre Québec et Montréal. Aucune expropriation de terrain n'a été nécessaire, ce qui a permis de limiter les frais et les répercussions sur l'environnement. Ce nouveau poste de contrôle devrait être opérationnel dès l'automne 2005. Réalisé au coût de 4 millions de dollars par la Société, en partenariat avec le ministère des Transports, ce projet comprend un bâtiment et des aménagements extérieurs fonctionnels. Ces nouvelles installations permettront aux contrôleurs routiers d'exercer une meilleure vigilance sur la circulation des véhicules lourds dans un environnement sécuritaire et bien adapté.

LE PROJET DE **MODERNISATION**

À la suite d'un exercice d'étalonnage concurrentiel amorcé en 2001 – qui s'est poursuivi en 2004 – et après différents travaux de réflexion au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a poursuivi ses travaux visant à moderniser les pratiques du contrôle routier. Les trois objectifs de ce projet sont de dégager les meilleures pratiques nord-américaines en matière de contrôle routier, d'en analyser l'applicabilité au Québec et de s'en inspirer. Le premier objectif a été atteint en 2004, période pendant laquelle la deuxième étape a été préparée, soit celle comprenant la consultation de l'ensemble des intervenants. Les prochaines étapes sont des consultations auprès du personnel, des membres de différentes associations de l'industrie du transport et des partenaires gouvernementaux. Ces consultations permettront de cibler les meilleures pistes d'amélioration à retenir afin d'améliorer les façons de faire du contrôle routier. Par la suite, les priorités seront dégagées et un plan de mise en place progressive de ces changements sera proposé.

LE PROFIL
DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec est une agence qui fait partie de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après la Société), elle-même relevant du ministre des Transports du Québec. Sa responsabilité consiste à contrôler le transport routier des personnes et de la marchandise au Québec.

Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandise sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les taxis, dans le but d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route.

L'agence est donc responsable du contrôle de l'application des lois, énumérées ci-dessous, et de leurs règlements. Le lecteur peut consulter l'annexe 1 dressant la liste des règlements afférents aux lois.

- le Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C-24.2);
- le Code Criminel (C.cr.);
- certaines dispositions du Code de procédure pénale (C.p.p.);
- la Loi sur les transports (L.R.Q. c. T-12);
- la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q. c. S-6.01);
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q. c. P30.3);
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q. c. T-1);
- la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (L.R.C. [1985], ch. 29 [3e suppl.]).

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit celui d'assumer la mise en place, le suivi et le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique contre rémunération, ainsi que celui du Programme d'entretien préventif (PEP).

Contrôle routier Québec assume son mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier :

- améliorer la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de marchandise;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale. En mai 2002, elle signait une nouvelle *Convention de performance et d'imputabilité*.

Dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain, un comité consultatif, formé de membres de l'industrie et des principaux acteurs du milieu, formule des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2004, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises, soit les 14 janvier, 5 mai, 13 septembre, 29 novembre.

Le comité consultatif se compose de :

- M. Louis Côté, vice-président au Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. Jacques Bégin, directeur de l'Aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- Mme Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. André Brisebois, Commissaire IFTA (*International fuel tax agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec inc.;
- Mme Diane Fortin, conseillère aux Politiques, Union des municipalités du Québec;
- M. Romain Girard, directeur général, Association des propriétaires d'autobus du Québec;

- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M^me^ Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Asbestos Eastern;
- M. Jacques Marcotte, maire, Fédération québécoise des municipalités;
- M. Pierre Perron, directeur, Direction de la sécurité en transport et du camionnage, ministère des Transports du Québec;
- M. Mario Sabourin, représentant, Association professionnelle des chauffeurs de camion et COOP des camionneurs;
- M^me^ Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

La clientèle

Le mandat consistant à vérifier le respect des normes touchant l'industrie du transport de même que les mandats confiés par la Société à Contrôle routier Québec traduisent l'expression de la volonté d'un ensemble de personnes et d'organismes qui motivent, orientent et appuient le gouvernement dans ses actions. Hautement intéressées par les activités de contrôle, ces personnes tirent avantage de l'application des lois et des règlements qui visent la sécurité du transport des personnes et de la marchandise. Elles constituent une clientèle à laquelle l'agence se sent également redevable. Ce sont :

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises et les citoyens qui utilisent les services de transport routier;
- les municipalités.

Les partenaires

Le gouvernement, par l'intermédiaire de la Société, confie des mandats à l'agence qui répond également aux besoins de ses partenaires, soit :

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- Revenu Québec (RQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- la Sûreté du Québec et les services municipaux de police.

L'agence peut aussi compter sur un autre collaborateur important, la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société.

LES PRODUITS ET LES SERVICES

Au moyen d'interventions sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules de transport des personnes et de la marchandise sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et dimensions. L'agence veille aussi à ce que les conducteurs et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, ainsi qu'aux normes de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable. Elle fournit les services décrits dans les paragraphes qui suivent. Toutefois, pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, le lecteur pourra consulter le lexique de l'annexe 2.

Le contrôle sur route consiste à s'assurer que, sur les routes du Québec, les transporteurs routiers respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les particularités de chaque région.

Les produits se rattachant au contrôle sur route sont : le rapport d'intervention, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (taxe sur les carburants) et la conformité du véhicule.

Le contrôle en entreprise consiste à inspecter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin d'en vérifier le respect et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont faites d'après un programme de visites planifiées et sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et la délinquance. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de dénonciations.

Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise. De plus, depuis la fin de l'année 2004, un rapport d'inspection en entreprise est remis au moment de la visite en entreprise.

Le **contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique** consiste à vérifier la qualité de la prestation des services qu'offrent les mandataires. Des contrôles permettent également d'évaluer si les véhicules soumis aux mandataires pour inspection sont conformes à la réglementation.

Le certificat de vérification mécanique (CVM) peut être délivré au moment du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

Le **contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP)** consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises qui désirent adhérer au programme et, dans un deuxième temps, à vérifier si elles respectent les normes du programme.

Enfin, l'agence offre les **services d'expertise** et de **transmission d'information** que requièrent les partenaires.

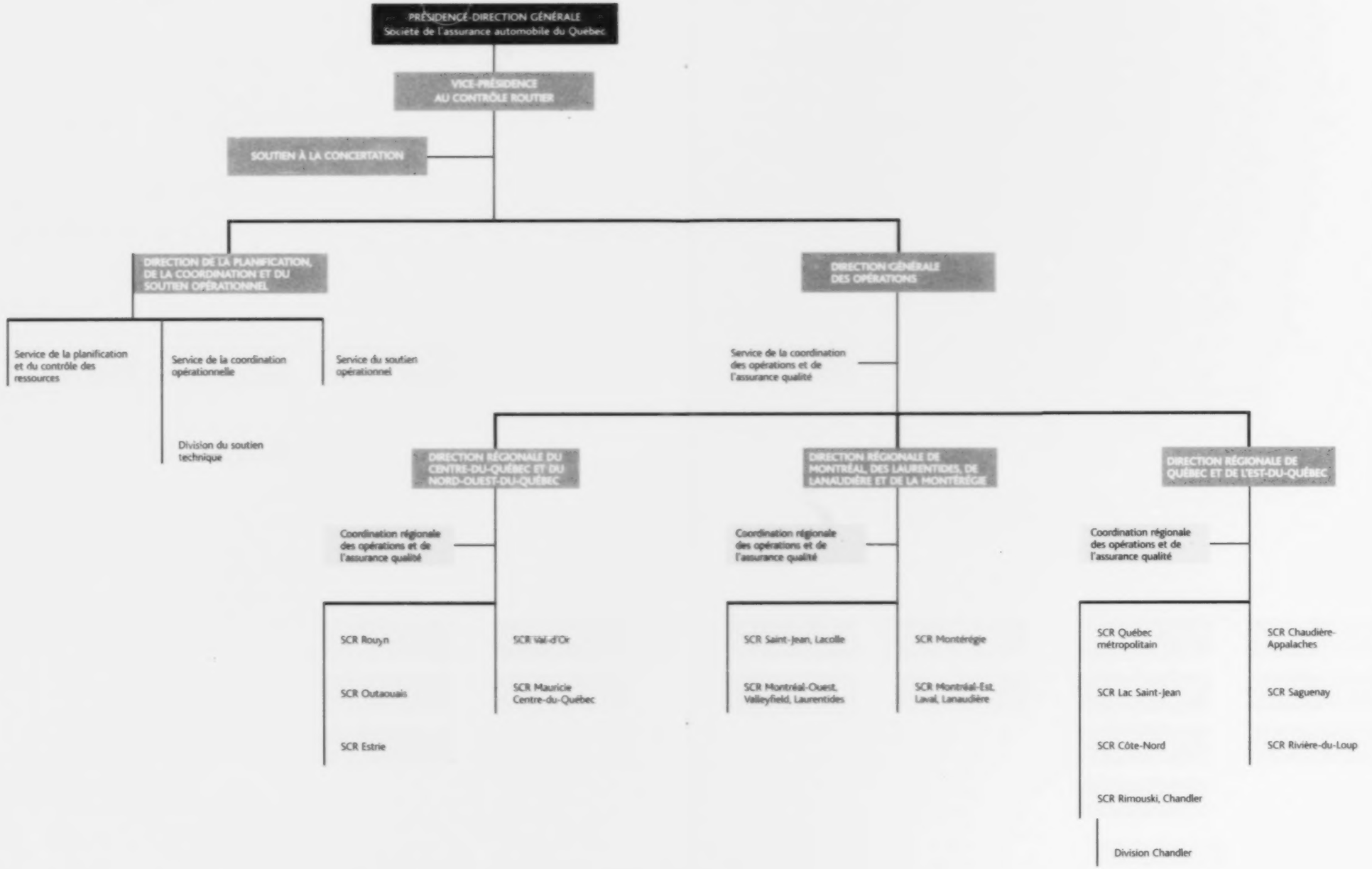
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Contrôle routier Québec relève de la Société de l'assurance automobile du Québec dont elle est l'une des cinq vice-présidences. La Vice-présidence au contrôle routier compte deux grandes directions :

- la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel;
- la Direction générale des opérations.

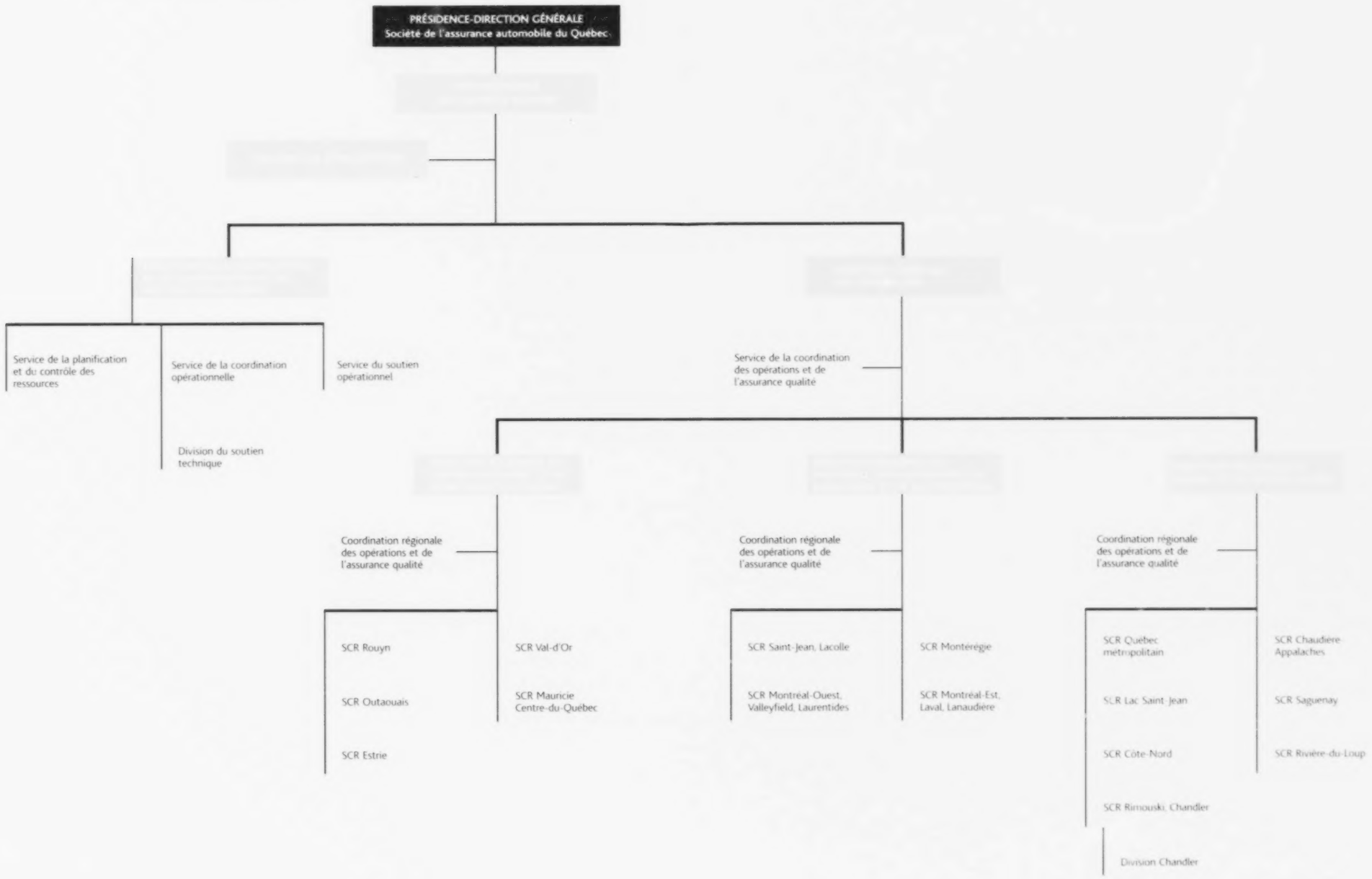
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Octobre 2004



ORGANIGRAMME ADMINISTRATIVE

Octobre 2004



LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2004

Résultats de l'année 2004

ORIENTATION STRATÉGIQUE
DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	**Développer une stratégie de déploiement des postes et des aires de contrôle**	**Déposer la stratégie de déploiement des postes et des aires de contrôle**	**Cible atteinte à 100 p. 100**

Commentaires :

En 2003, une stratégie a été élaborée et déposée en vue de resituer certains postes et aires de contrôle et d'en créer de nouveaux en fonction des priorités opérationnelles et des nouveaux développements routiers. En 2004, un plan d'action a été mis en œuvre pour l'année et un plan d'investissement des projets a été préparé pour les trois prochaines années. De plus, Contrôle routier Québec a révisé sa stratégie et amorcé le déploiement des postes et des aires de contrôle selon les nouvelles priorités budgétaires établies.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	**Identifier la problématique particulière de chaque région**	**Déposer une analyse pour chaque région**	**Cible atteinte à 50 p. 100**

Commentaires :

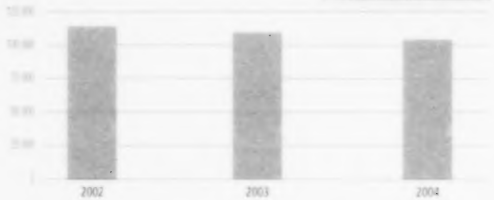
En 2003, plusieurs services de contrôle routier ont rédigé le profil régional de leur secteur. Cette année, l'agence a bonifié ces renseignements en analysant différentes variables qui pouvaient être problématiques et elle a produit un rapport pour chacun des services de contrôle routier. Chaque rapport comprend une analyse des infractions délivrées par chaque secteur et les résultats de vérifications mécaniques effectuées sur des unités de transport, de même que les statistiques d'accidents relatives au territoire couvert par chacun des services. Cependant, en raison de la restructuration de l'organisation en octobre 2004, les analyses n'ont pu être déposées pour bonification auprès des gestionnaires. Les analyses finales devraient se terminer au cours de l'année 2005.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	**Augmenter le nombre de vérifications de mouvements de transport sur les routes du Québec**	**Effectuer 120 000 vérifications de mouvements de transport**	**Cible atteinte à 87 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :

NOMBRE DE VÉRIFICATIONS DE MOUVEMENTS DE TRANSPORT*



■ Nombre de vérifications de mouvements de transport

* Cet indicateur représente le nombre d'interventions faites par les contrôleurs routiers sur un mouvement de transport. Toutefois, ce nombre ne comprend pas les interventions pour des besoins de pesée uniquement.

Tout comme en 2003, Contrôle routier Québec s'est fixé comme objectif d'effectuer 120 000 vérifications de mouvements de transport. En exécutant 104 146 vérifications de mouvements de transport, elle a atteint 87 p. 100 de la production prévue. Plusieurs facteurs expliquent ce résultat. L'agence comptait sur l'arrivée de nouveaux contrôleurs routiers pour accroître son effectif et atteindre la cible visée. Cependant, cette embauche n'a pas permis de rectifier la situation de 2003. Des événements inattendus, tels que des prêts de services, des départs et un taux élevé d'absentéisme pour des motifs de santé ont occasionné une baisse des heures travaillées. Bien que consciente que cette cible de 120 000 vérifications de mouvements de transport demeure audacieuse, l'agence tient à la conserver. Le nombre de vérifications de mouvements de transport est passé à 104 146 en 2004 alors qu'il était de 110 141 en 2003, ce qui représente une diminution de 5 p. 100. Le temps consacré aux contrôles et aux enquêtes par les contrôleurs routiers est passé à 170 302 heures en 2004, alors qu'il était de 185 139 heures en 2003, ce qui représente une diminution de 8 p. 100. Le travail des contrôleurs routiers exécuté lors de certaines opérations d'envergure a nécessité des efforts supérieurs en temps pour des tâches autres que le temps de contrôle. En 2005, un suivi de cet indicateur sera effectué régulièrement et des actions correctrices aux stratégies seront apportées.

			Résultat
Optimiser la couverture du territoire	Maintenir la couverture des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus	Réaliser 87 p. 100 des visites aux entreprises non visitées depuis trois ans ou plus	Cible atteinte à 92 p. 100

Les résultats détaillés sont les suivants :

POURCENTAGE DE VISITES AUX ENTREPRISES
non visitées depuis trois ans ou plus* . . .

* Pour définir ce pourcentage, il faut déterminer, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis au moins trois ans.

** En 2002, l'indicateur était le taux d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus.

En 2004, la cible fixée pour cet indicateur était de 87 p. 100. Cette année, 80 p. 100 des entreprises visitées n'avaient pas été vérifiées depuis au moins trois ans. La cible a donc été atteinte à 92 p. 100. Par rapport à l'année 2003, la réduction de 16 p. 100 de l'effectif à temps complet des contrôleurs routiers en entreprise a engendré une diminution du temps d'enquête. Cette diminution de l'effectif a eu pour effet de réduire la possibilité de visiter des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus, compte tenu de l'obligation de voir à la couverture des événements ponctuels et des opérations particulières et d'envergure. De plus, il a été décidé d'augmenter les efforts pour effectuer des visites dans des entreprises qui constituaient un risque potentiel pour les usagers de la route. En 2005, il est prévu que l'agence travaillera à d'autres priorités d'action, telles que les entreprises à risque.

			Résultat
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir la détection des entreprises contrevenantes	Visiter 13 p. 100 des entreprises qui ont reçu une lettre de 2e niveau au cours de l'année	Cible dépassée de 23 p. 100

Les résultats détaillés sont les suivants :

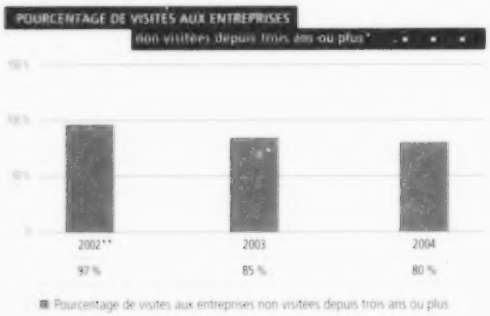
POURCENTAGE D'ENTREPRISES VISITÉES PARMI LES ENTREPRISES
qui ont reçu une lettre de 2e niveau au cours de l'année* . . .

La lettre de 2e niveau est une lettre transmise par la Société à une entreprise dont certains aspects du comportement sont considérés comme étant à risque, afin de l'informer et de l'amener à modifier son comportement.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	**Maintenir la couverture des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus**	**Réaliser 87 p. 100 des visites aux entreprises non visitées depuis trois ans ou plus**	**Cible atteinte à 92 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



* Pour définir ce pourcentage, il faut déterminer, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis au moins trois ans.

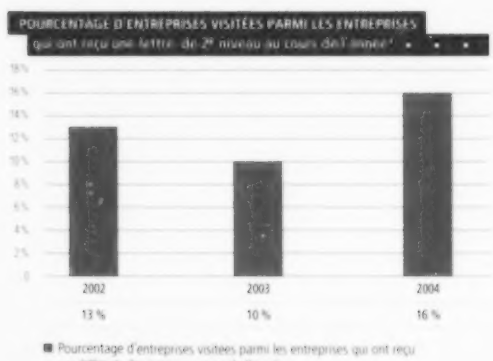
** En 2002, l'indicateur était le taux d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus.

En 2004, la cible fixée pour cet indicateur était de 87 p. 100. Cette année, 80 p. 100 des entreprises visitées n'avaient pas été vérifiées depuis au moins trois ans. La cible a donc été atteinte à 92 p. 100. Par rapport à l'année 2003, la réduction de 16 p. 100 de l'effectif à temps complet des contrôleurs routiers en entreprise a engendré une diminution du temps d'enquête. Cette diminution de l'effectif a eu pour effet de réduire la possibilité de visiter des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus, compte tenu de l'obligation de voir à la couverture des événements ponctuels et des opérations particulières et d'envergure. De plus, il a été décidé d'augmenter les efforts pour effectuer des visites dans des entreprises qui constituaient un risque potentiel pour les usagers de la route. En 2005, il est prévu que l'agence travaillera à d'autres priorités d'action, telles que les entreprises à risque.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Accentuer le repérage des contrevenants	**Maintenir la détection des entreprises contrevenantes**	**Visiter 13 p. 100 des entreprises qui ont reçu une lettre de 2e niveau au cours de l'année**	**Cible dépassée de 23 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



La lettre de 2e niveau est une lettre transmise par la Société à une entreprise dont certains aspects du comportement sont considérés comme étant à risque, afin de l'informer et de l'amener à modifier son comportement.

En 2004, le pourcentage d'entreprises à risque qui devaient être visitées était fixé à 13 p. 100. La cible a été atteinte, même dépassée(16 p. 100 par rapport à 13 p. 100) puisqu'en cours d'année, il a été décidé d'augmenter les efforts pour faire des visites auprès d'entreprises qui constituaient un risque potentiel pour les usagers de la route. Pour 2005, il est prévu d'augmenter, de façon significative, les visites aux entreprises à risque.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	**Implanter le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires, élaboré en 2003**	**Mettre en application le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires**	**Travaux débutés en 2003 et poursuivis en 2004**

Commentaires :

Amorcés en 2003, les travaux en ce qui concerne le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires se sont poursuivis en 2004 et se poursuivront en 2005.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	**Effectuer un minimum de visites par mandat**	**Vérifier tous les mandats actifs au moins deux fois durant l'année**	**Cible atteinte à 89 p. 100**

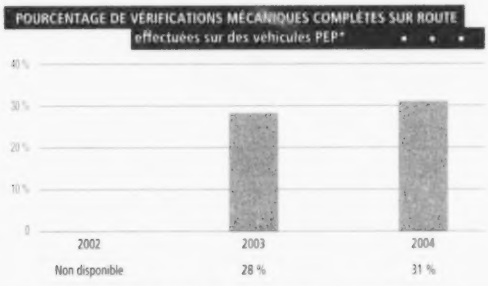
Commentaires :

Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, Contrôle routier Québec utilise comme indicateur le « Pourcentage de mandats actifs détenus par des mandataires agréés, qui ont reçu au moins deux contrôles de qualité durant l'année ». Ce pourcentage correspond à la proportion de mandats actifs visités deux fois durant l'année parmi les mandats qui ont été actifs toute l'année. En 2004, 150 mandats ont été actifs toute l'année et devaient recevoir deux contrôles de qualité au moins. Cependant, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont vérifié deux fois durant l'année 134 mandats, ce qui représente 89 p. 100 de la cible à atteindre. Il importe de mentionner que les 16 autres mandats ont été contrôlés une fois durant l'année. Les deuxièmes visites auprès de ces mandataires n'ont pu être réalisées; en effet, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont dû recevoir une formation d'une durée de trois semaines, donnée à la fin de l'année 2004 à l'École nationale de police du Québec. Par des suivis mensuels et des analyses trimestrielles, la Vice-présidence au contrôle routier visera en 2005 à atteindre ses objectifs. S'il y a lieu, elle apportera les correctifs appropriés.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	**Effectuer des vérifications mécaniques complètes sur route sur les véhicules des entreprises ayant adhéré au PEP**	**Réaliser 15 p. 100 des vérifications mécaniques complètes sur route sur des véhicules visés par le PEP**	**Cible non atteinte car l'agence a dépassé la limite fixée**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



* Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route de véhicules appartenant à une entreprise PEP, par rapport au nombre total de vérifications mécaniques complètes effectuées sur route.

- L'ensemble des véhicules des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif (PEP) représente environ 25 p. 100 du parc des véhicules. L'objectif est de limiter à 15 p. 100 les vérifications mécaniques complètes effectuées sur ces véhicules. L'agence savait par expérience que ces véhicules, par leur adhésion au programme, profitaient d'un entretien préventif plus soutenu que les autres et, par conséquent, étaient en meilleur état sur le plan mécanique. Toutefois, la cible a été dépassée de 100 p. 100. Tout au long de l'année, il a été difficile d'appliquer sur le terrain une méthode de sélection permettant de ne pas dépasser cette cible. Il est prévu de ne pas reconduire cet indicateur dans le Plan d'action 2005 et de le remplacer par la visite de 100 p. 100 des entreprises agréées PEP dont un véhicule a reçu une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route.

ORIENTATION STRATÉGIQUE
DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

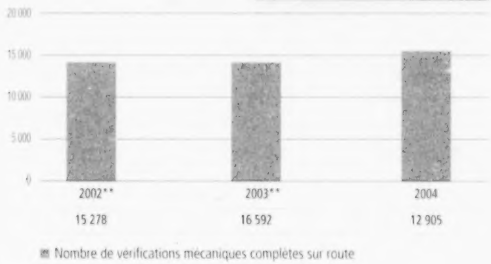
APPUYER LES OBJECTIFS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	**Maintenir le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route**	**Effectuer 17 000 vérifications mécaniques complètes sur route**	**Cible atteinte à 76 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :

NOMBRE DE VÉRIFICATIONS MÉCANIQUES COMPLÈTES sur route*



* Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes d'unités de véhicules faisant partie d'un mouvement de transport.

** Les données des années 2002 et 2003 étaient surévaluées. Lorsqu'une vérification mécanique d'un véhicule nécessitait plus d'un certificat de vérification mécanique (CVM), le système informatique engendrait autant de vérifications mécaniques qu'il y avait de CVM. Le compte était réalisé sur les CVM. La correction de ces données a été faite en 2004.

En 2004, 12 905 vérifications mécaniques complètes sur route ont été effectuées sur les 17 000 qui avaient été prévues, ce qui correspond à l'atteinte de 76 p. 100 de l'objectif. Historiquement, les vérifications mécaniques sur route étaient effectuées à la fois par les contrôleurs routiers et par les contrôleurs routiers en vérification mécanique. En 2004, les contrôleurs routiers ont augmenté leurs vérifications de 7 p. 100, passant de 7 005 à 7 491 vérifications mécaniques. Bien que l'essentiel du travail des contrôleurs routiers en vérification mécanique s'exerce normalement en entreprise, ces derniers ont tout de même fait plus de la moitié des vérifications mécaniques complètes sur route. En 2004, à la suite d'une diminution de 15 p. 100 de leurs ETC (équivalents temps complet), des priorités ont dû être établies. Contrôle routier Québec a donc concentré ses activités sur les visites des mandataires en vérification mécanique et les visites des entreprises agréées du programme PEP. Par rapport à l'année 2003, les contrôleurs en vérification mécanique ont enregistré une baisse de 4 173 vérifications mécaniques complètes. De plus, mentionnons que ces derniers ont effectué un moins grand nombre de vérifications mécaniques d'autobus scolaires (1 579 vérifications en 2004 comparativement à 2 096 en 2003) afin de ne pas fausser les résultats de l'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes (voir projet suivant). En 2005, le suivi de cet indicateur sera fait régulièrement et les correctifs ponctuels à ses stratégies seront apportés.

			Résultat
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Effectuer des vérifications mécaniques complètes sur route sur les véhicules des entreprises ayant adhéré au PEP	Réaliser 15 p. 100 des vérifications mécaniques complètes sur route sur des véhicules visés par le PEP	Cible non atteinte car l'agence a dépassé la limite fixée

Les résultats détaillés sont les suivants :

POURCENTAGE DE VÉRIFICATIONS MÉCANIQUES COMPLÈTES SUR ROUTE effectuées sur des véhicules PEP*

Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route de véhicules appartenant à une entreprise PEP par rapport au nombre total de vérifications mécaniques complètes effectuées sur route.

- L'ensemble des véhicules des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif (PEP) représente environ 25 p. 100 du parc des véhicules. L'objectif est de limiter à 15 p. 100 les vérifications mécaniques complètes effectuées sur ces véhicules. L'agence savait par expérience que ces véhicules, par leur adhésion au programme, profitaient d'un entretien préventif plus soutenu que les autres et, par conséquent, étaient en meilleur état sur le plan mécanique. Toutefois, la cible a été dépassée de 100 p. 100. Tout au long de l'année, il a été difficile d'appliquer sur le terrain une méthode de sélection permettant de ne pas dépasser cette cible. Il est prévu de ne pas reconduire cet indicateur dans le Plan d'action 2005 et de le remplacer par la visite de 100 p. 100 des entreprises agréées PEP dont un véhicule a reçu une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

APPUYER LES OBJECTIFS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC

			Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Maintenir le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route	Effectuer 17 000 vérifications mécaniques complètes sur route	Cible atteinte à 76 p. 100

Les résultats détaillés sont les suivants :

NOMBRE DE VÉRIFICATIONS MÉCANIQUES COMPLÈTES sur route*

En 2004, 12 905 vérifications mécaniques complètes sur route ont été effectuées sur les 17 000 qui avaient été prévues, ce qui correspond à l'atteinte de 76 p. 100 de l'objectif. Historiquement, les vérifications mécaniques sur route étaient effectuées à la fois par les contrôleurs routiers et par les contrôleurs routiers en vérification mécanique. En 2004, les contrôleurs routiers ont augmenté leurs vérifications de 7 p. 100, passant de 7 005 à 7 491 vérifications mécaniques. Bien que l'essentiel du travail des contrôleurs routiers en vérification mécanique s'exerce normalement en entreprise, ces derniers ont tout de même fait plus de la moitié des vérifications mécaniques complètes sur route. En 2004, à la suite d'une diminution de 15 p. 100 de leurs ETC (équivalents temps complet), des priorités ont dû être établies. Contrôle routier Québec a donc concentré ses activités sur les visites des mandataires en vérification mécanique et les visites des entreprises agréées du programme PEP. Par rapport à l'année 2003, les contrôleurs en vérification mécanique ont enregistré une baisse de 4 173 vérifications mécaniques complètes. De plus, mentionnons que ces derniers ont effectué un moins grand nombre de vérifications mécaniques d'autobus scolaires (1 579 vérifications en 2004 comparativement à 2 096 en 2003) afin de ne pas fausser les résultats de l'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes (voir projet suivant). En 2005, le suivi de cet indicateur sera fait régulièrement et les correctifs ponctuels à ses stratégies seront apportés.

			Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Mesurer la conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de personnes	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes	Cible atteinte à 100 p. 100

Le transport scolaire au Québec est une activité importante. Cette importance tient tout autant à la quantité de véhicules qu'aux bénéficiaires de ce type de transports, les enfants. C'est ainsi qu'en 2004, Contrôle routier Québec, en collaboration avec la Direction des études et des stratégies en sécurité routière de la Société, a mené une enquête routière sur la conformité des autobus scolaires. Il y a 9 675 autobus et minibus scolaires immatriculés au Québec, ce qui représente près de 57 p. 100 de l'ensemble des véhicules lourds assujettis au transport de personnes. Les résultats de l'enquête sur la conformité des autobus scolaires ont été déposés en décembre dernier. Au cours de l'enquête routière, les contrôleurs routiers et les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont effectué des vérifications complètes sur un certain nombre d'autobus scolaires sélectionnés au hasard. Cette enquête a eu lieu en deux étapes : du 17 au 28 mai et du 25 septembre au 7 octobre 2004.

La figure 1 présente les résultats de l'enquête sur la conformité de l'état mécanique des autobus solaires en 2004.

FIGURE 1

CONFORMITÉ DE L'ÉTAT MÉCANIQUE
des autobus scolaires en 2004

Source des données : Rapport de l'enquête sur la conformité des autobus scolaires en 2004
Société de l'assurance automobile du Québec, Direction des études et stratégies en sécurité routière

Le taux de conformité mécanique des autobus scolaires s'élève à près de 60 p. 100 et le taux de défectuosités mineures atteint près de 37 p. 100. Le système « Freins » est celui dont le taux de défectuosités majeures est le plus important (32,5 p. 100) suivi du système « Suspension » (27 p. 100) et du système « Pneus, roues et essieux » (16,2 p. 100).

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	**Mesurer la conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de personnes**	**Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes**	**Cible atteinte à 100 p. 100**

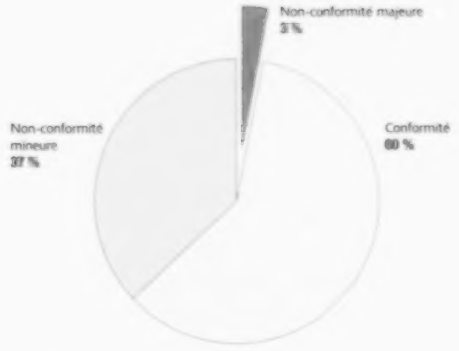
Commentaires :

Le transport scolaire au Québec est une activité importante. Cette importance tient tout autant à la quantité de véhicules qu'aux bénéficiaires de ce type de transports, les enfants. C'est ainsi qu'en 2004, Contrôle routier Québec, en collaboration avec la Direction des études et des stratégies en sécurité routière de la Société, a mené une enquête routière sur la conformité des autobus scolaires. Il y a 9 675 autobus et minibus scolaires immatriculés au Québec, ce qui représente près de 57 p. 100 de l'ensemble des véhicules lourds assujettis au transport de personnes. Les résultats de l'enquête sur la conformité des autobus scolaires ont été déposés en décembre dernier. Au cours de l'enquête routière, les contrôleurs routiers et les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont effectué des vérifications complètes sur un certain nombre d'autobus scolaires sélectionnés au hasard. Cette enquête a eu lieu en deux étapes : du 17 au 28 mai et du 25 septembre au 7 octobre 2004.

La figure 1 présente les résultats de l'enquête sur la conformité de l'état mécanique des autobus solaires en 2004.

FIGURE 1

CONFORMITÉ DE L'ÉTAT MÉCANIQUE des autobus scolaires en 2004



Source des données : Rapport de l'enquête sur la conformité des autobus scolaires en 2004
Société de l'assurance automobile du Québec, Direction des études et stratégies en sécurité routière

Le taux de conformité mécanique des autobus scolaires s'élève à près de 60 p. 100 et le taux de défectuosités mineures atteint près de 37 p. 100. Le système « Freins » est celui dont le taux de défectuosités majeures est le plus important (32,5 p. 100) suivi du système « Suspension » (27 p. 100) et du système « Pneus, roues et essieux » (16,2 p. 100).

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	
Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois	**Considérer les résultats de l'enquête relatifs au respect de la charge lors de la planification des opérations de contrôle**	

Commentaires :

Contrôle routier Québec a effectué des interventions dans un souci de protection du réseau routier en 2004. À cette fin, elle a pesé 607 526 mouvements de transport et délivré 8 053 constats d'infractions liés aux surcharges.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	**Élaborer une reddition de comptes concernant la taxe sur les carburants**	**Déposer le rapport de reddition de comptes concernant la taxe sur les carburants**	**Cible non atteinte**

Commentaires :

En 2004, il a été impossible de fournir les renseignements relatifs à la taxe sur les carburants, comme Revenu Québec l'avait demandé. En effet, à la fin de l'année 2004, la conception du rapport d'intervention sur route, nécessaire à la collecte de ces données, en était à l'étape préliminaire. Nous croyons qu'en 2006, il sera possible de faire la reddition de comptes en raison du rapport d'intervention sur route qui tiendra compte des besoins de Revenu Québec.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	
Convenir avec le ministère de l'Environnement d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	**Aucune cible fixée**	

Commentaires :

Le ministère de l'Environnement doit faire part à l'agence de ses intentions à propos du projet portant sur le contrôle des émanations polluantes des véhicules lourds.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ASSURER LA PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Améliorer le processus de planification de la main-d'œuvre	Développer des profils de compétences pour trois corps d'emploi soit : les contrôleurs routiers-sergents, les contrôleurs routiers en vérification mécanique et les contrôleurs routiers en entreprise[1]	Élaborer les trois profils de compétences	Cible non atteinte

Commentaires :

Le profil des contrôleurs routiers a été élaboré en 2003. Cependant, les autres profils de compétences pour les contrôleurs routiers-sergents, les contrôleurs routiers en vérification mécanique et les contrôleurs routiers en entreprise n'ont pu être élaborés en 2004 puisque l'organisation du travail sera revue dans le contexte de l'intégration des trois corps d'emploi. Cet objectif est reporté dans le Plan d'action 2005.

1. L'appellation a été modifiée en raison de l'intégration des trois corps d'emploi.

ORIENTATION STRATÉGIQUE
UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION
PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer des cours de formation en ligne	Élaborer deux cours de formation en ligne, l'un sur les charges et dimensions, l'autre sur le permis spécial de circulation	Cible non atteinte. Les deux cours spécifiés dans le Plan d'action 2004 ont été remplacés par les cours suivants : *Didacticiel pour l'application SAAQclic* et *Connaissements et documents d'expédition*

Commentaires :

Les deux cours qui devaient être mis au point, l'un sur les charges et dimensions et l'autre sur le permis spécial, n'ont pas été menés à terme. Les spécialistes de contenu affectés à ces cours ont été nommés à la formation des nouveaux contrôleurs routiers à l'École nationale de police du Québec. Cependant, ces cours ont été remplacés par le cours *Didacticiel pour l'application SAAQclic*, destiné aux mandataires, et le cours *Connaissements et documents d'expédition*, tous deux faisant partie de la liste des priorités pour la formation en ligne. Compte tenu de la restructuration de l'agence en octobre 2004, le déploiement de la formation Connaissements et documents d'expédition n'a pu être fait complètement.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Élaborer et/ou bonifier les programmes de formation en fonction des profils de compétences	Élaborer deux profils de formation en fonction des profils de compétences soit : les contrôleurs routiers et les contrôleurs routiers-sergents[2]	Cible non atteinte

Commentaires :

Compte tenu du fait que les profils de compétences n'ont pu être effectués en 2004 et que l'organisation du travail sera revue dans le contexte de l'intégration des trois corps d'emploi, aucune action n'a été entreprise dans ce dossier.

2. L'appellation a été modifiée en raison de l'intégration des trois corps d'emploi.

LES SERVICES À LA **CLIENTÈLE**

La clientèle desservie est très vaste et diversifiée. Pensons, par exemple, aux associations, aux propriétaires, aux exploitants et aux entreprises agréées du Programme d'entretien préventif (PEP), quelques-uns se trouvant parmi tous les intervenants de l'industrie du transport de la marchandise et celle du transport des personnes.

En 2003, Contrôle routier Québec a publié sa première Déclaration de services aux citoyens (DSC). Bien que l'agence ait adhéré entièrement à la DSC de la Société, elle met en relief, dans sa propre déclaration, le caractère particulier des services qu'elle offre à sa clientèle. Les engagements de sa déclaration de services sont présentés à l'annexe 4. Il importe de souligner que, cette année, l'agence a remis un peu plus de 3 400 exemplaires de sa DSC lors des diverses opérations effectuées.

En novembre 2003, un sondage a été fait sur les engagements de la Déclaration de services aux citoyens[3]. Cette année, l'agence n'a pas sondé l'opinion de la clientèle pour connaître son degré de satisfaction sur les services offerts. Cependant, l'agence considère les résultats du sondage 2003 comme étant relativement récents pour s'y reporter. D'autres outils, tels que l'enregistrement et le suivi des plaintes ainsi que le déploiement d'un système de suivi des courriers électroniques, ont été mis en place pour vérifier la satisfaction de la clientèle.

Il importe de mentionner que les mesures déjà en place ne permettent pas de rendre compte, de façon significative, du respect de certains engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens. Ces engagements sont les suivants.

- Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit.
- Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur.
- Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau en vous indiquant à qui vous adresser au besoin.
- Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous vous annonçons dès votre arrivée auprès de la personne avec qui vous avez pris rendez-vous.
- Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous.
- Nous répondons à votre correspondance (courrier postal) en 10 jours ouvrables ou moins.

3. La population cible était composée des conducteurs de camions, d'autobus et de taxis ayant été interceptés au cours des six derniers mois. L'échantillonnage était composé de 1 154 répondants. La marge d'erreur d'échantillonnage maximale sur les proportions estimées pour l'ensemble des répondants est de 2,9 p. 100, à un degré de confiance de 95 p. 100.

CONCERNANT

NOS RELATIONS AVEC VOUS

Notre engagement	Résultat
Nous vous accordons toute notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, le taux de satisfaction est de 92 p. 100**

Commentaires :

Le respect et la courtoisie sont des aspects de la prestation de services fort importants pour notre clientèle et pour notre organisme. Des 42 plaintes enregistrées au cours de l'année 2004, 5 portaient sur l'attitude, 6 portaient sur la courtoisie et une plainte portait sur le respect.

En 2003, les personnes ayant répondu au sondage jugeaient que le respect et la courtoisie démontrés par les contrôleurs routiers lors de leur dernière interception étaient satisfaisants (62 p. 100) ou très satisfaisants (30 p. 100).

Notre engagement	Résultat
Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, nous traitons votre dossier avec équité a récolté un taux de satisfaction de 92 p. 100, et confidentialité, un taux de satisfaction de 91 p. 100**

Commentaires :

En 2004, 6 plaintes sur 42 portaient sur l'équité et la confidentialité. Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide portant sur l'éthique spécifique de l'agence. Le lecteur peut le consulter à l'annexe 5. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société.

Les résultats du sondage de l'année 2003 démontrent que les conducteurs étaient satisfaits (66 p. 100) ou très satisfaits (26 p. 100) de l'équité dont faisait preuve Contrôle routier Québec dans ses interventions. Quant au respect de la confidentialité, le taux de satisfaction s'élevait à 91 p. 100, le nombre de répondants se disant très satisfaits étant de 26 p. 100. Soulignons que seulement 3 p. 100 étaient insatisfaits ou très insatisfaits, et que 6 p. 100 n'avaient pas d'opinion sur cet aspect du service.

Notre engagement	Résultat
Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003 , le taux de satisfaction est de 93 p. 100**

Commentaires :

Lors du sondage effectué en 2003, 93 p. 100 des répondants jugeaient que le langage utilisé dans les communications était satisfaisant. De ce nombre, 30 p. 100 des répondants se disaient très satisfaits.

Notre engagement	Résultat
Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, le taux de satisfaction est de 89 p. 100**

Commentaires :

En 2004, une seule plainte a été enregistrée relativement à la fiabilité de l'information. En 2003, les répondants se sont déclarés satisfaits de l'exactitude de l'information fournie dans une proportion de 89 p. 100 (64 p. 100 étaient satisfaits et 25 p. 100 étaient très satisfaits). Cependant, lorsqu'ils appellent Contrôle routier Québec, bien que 38 p. 100 ont dit qu'ils étaient très satisfaits de l'information reçue, 22 p. 100 étaient insatisfaits de la fiabilité des renseignements qu'ils recevaient. Parmi eux, 9 p. 100 étaient très insatisfaits. Cette insatisfaction pouvait être occasionnée, par exemple, lorsqu'un contrôleur refusait de donner son avis sur la charge ou la dimension d'un véhicule, étant donné qu'il est très difficile d'apprécier le problème au téléphone.

À propos de la fiabilité des renseignements fournis, l'agence a mis de l'avant, cette année, plusieurs actions pour améliorer la prestation de services. Ainsi, différentes mesures ont été prises afin d'instaurer des moyens de contrôle visant l'application uniforme, par les employés, des règles et des modes d'action :

- la mise à jour du *Manuel des procédures des contrôleurs routiers*;
- l'informatisation des notes administratives;
- la diffusion sur le site intranet de la Société des questions et réponses le plus fréquemment posées.

De plus, il importe de souligner que chaque service dispose maintenant d'un répertoire de référence permettant de repérer rapidement les responsables avec lesquels prendre contact en vue d'obtenir une réponse aux nombreuses demandes de renseignements que le personnel reçoit relativement à l'industrie du transport des personnes et de la marchandise.

Notre engagement	Résultat
Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route	**Ne s'applique pas pour la mesure par sondage**

Commentaires :

De par sa nature même, cet engagement ne peut être évalué par un sondage. Dans le contexte de leur travail et dans la mesure du possible, les contrôleurs routiers peuvent prêter assistance sur les lieux d'un accident afin d'assurer, en cas d'urgence, la sécurité des usagers de la route. Entre autres choses, retenons que les contrôleurs routiers interviennent, de façon régulière, pour porter assistance dans les situations d'urgence. Il importe de mentionner qu'au regard de cet engagement, aucune plainte n'a été consignée.

CONCERNANT

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR TÉLÉPHONE

Notre engagement	Résultat
Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 70 p. 100**

Commentaires :

En 2003, seulement 12 p. 100 des conducteurs interrogés ont déclaré avoir appelé Contrôle routier Québec durant les heures de bureau. Parmi ceux ayant appelé, 70 p. 100 ont pu parler à une personne immédiatement, alors que 26 p. 100 ont dû laisser un message dans une boîte vocale et que 4 p. 100 n'ont pas obtenu de réponse.

Notre engagement	Résultat
Nous nous identifions clairement	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 77 p. 100**

Commentaires :

Parmi les personnes ayant répondu au sondage fait en 2003, qui ont téléphoné pendant les heures de bureau, 77 p. 100 disaient que leur interlocuteur s'était clairement identifié. Cependant, 16 interlocuteurs (12 p. 100) ne l'avaient pas fait. Notons que 11 p. 100 des conducteurs ne s'en souvenaient plus ou refusaient de répondre.

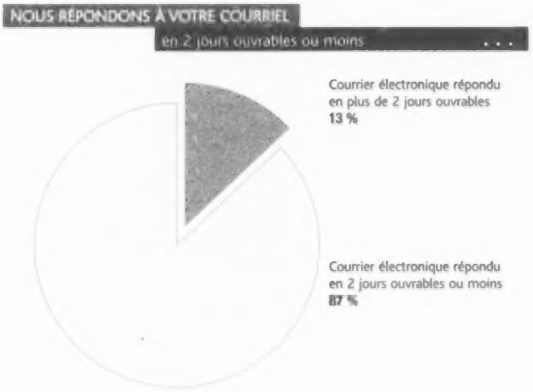
CONCERNANT

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Notre engagement	Résultat
Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins	**Cible atteinte à 87 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



En 2004, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 87 p. 100. Seulement six courriers électroniques (13 p. 100) n'ont pas été traités à l'intérieur de ce délai.

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR TÉLÉPHONE

Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 70 p. 100**

En 2003, seulement 12 p. 100 des conducteurs interrogés ont déclaré avoir appelé Contrôle routier Québec durant les heures de bureau. Parmi ceux ayant appelé, 70 p. 100 ont pu parler à une personne immédiatement, alors que 26 p. 100 ont dû laisser un message dans une boîte vocale et que 4 p. 100 n'ont pas obtenu de réponse.

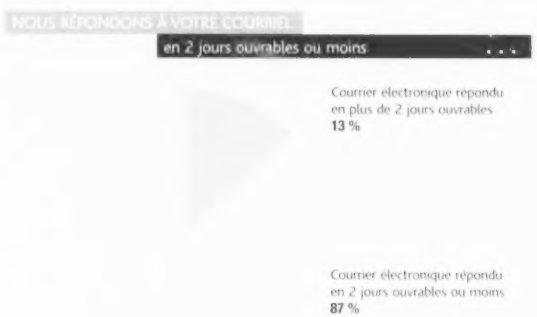
Nous nous identifions clairement	**En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 77 p. 100**

Parmi les personnes ayant répondu au sondage fait en 2003, qui ont téléphoné pendant les heures de bureau, 77 p. 100 disaient que leur interlocuteur s'était clairement identifié. Cependant, 16 interlocuteurs (12 p. 100) ne l'avaient pas fait. Notons que 11 p. 100 des conducteurs ne s'en souvenaient plus ou refusaient de répondre.

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins	**Cible atteinte à 87 p. 100**

Les résultats détaillés sont les suivants :



En 2004, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 87 p. 100. Seulement six courriers électroniques (13 p. 100) n'ont pas été traités à l'intérieur de ce délai.

CONCERNANT
VOTRE PLAINTE

Notre engagement	Résultat
Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables	**Cible atteinte à 95 p. 100**

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :

POURCENTAGE DE PLAINTES PRISES EN CHARGE dans un délai de 15 jours ouvrables*

	2002	2003	2004
Pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	98 %	95 %
Nombre de plaintes enregistrées	**58**	**50**	**42**

* Cet indicateur désigne le nombre de plaintes enregistrées au regard des produits et des services, qui ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables, sur le nombre total de plaintes enregistrées.

Les plaintes formulées verbalement ou par écrit, qui sont inscrites dans le système de suivi des plaintes, peuvent porter sur les produits et les services offerts par les employés de Contrôle routier Québec ou sur les services rendus par les mandataires en vérification mécanique. L'agence reçoit aussi de nombreuses dénonciations à propos des transporteurs de personnes et de marchandise. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux, y compris les dénonciations, ce qui permet de répondre aux préoccupations des citoyens.

La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été fait. Notons que, dans le calcul de l'indicateur de l'agence, les plaintes relatives aux mandataires et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

En 2004, 42 plaintes portant sur les produits et services ont été enregistrées. Parmi celles-ci, 40 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables. Les deux plaintes restantes ont été traitées dans un délai de 27 et 30 jours.

Chaque plainte enregistrée dans le système de suivi est classée selon un motif de plainte. Le tableau 1 présente, par motif, les plaintes enregistrées au cours des trois dernières années. Bien que le système permette l'inscription de plusieurs motifs différents pour une même plainte, seul le motif principal de la plainte est retenu pour la compilation. Notons qu'afin de mieux refléter les dispositions prises dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société, un plus grand nombre de motifs de plaintes est disponible depuis 2003, ce qui explique l'écart pour le motif « attitude ».

TABLEAU 1

STATISTIQUES DES MOTIFS DES PLAINTES ENREGISTRÉES

pour Contrôle routier Québec

MOTIFS	2002	2003	2004
Attitude	32	26	5
Confidentialité		1	
Compétence		2	3
Correction	2		
Coût des produits et services		1	
Courtoisie		2	6
Décision - désaccord	13	4	4
Délai			1
Demande d'information	2		
Demande/remboursement	1		
Équité et confidentialité		3	6
Heures d'ouverture			1
Minimiser la durée d'intervention		1	
Opinion - jugement	2	1	1
Qualité produits et services	6	3	3
Renseignements fiables		1	1
Réparation désirée		1	2
Retour d'appel en 2 jours ouvrables ou moins			1
Respect et courtoisie		1	1
Revendications		3	7
TOTAL	**58**	**50**	**42**

LES ACTIVITÉS FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Tout au cours de l'année 2004, plusieurs activités ont permis à Contrôle routier Québec d'accroître sa visibilité et de tisser des partenariats avec sa clientèle. Mentionnons, notamment, la Table de concertation Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec et la journée portes ouvertes en Estrie. Pour en savoir plus sur ces deux activités, le lecteur peut se reporter à la section des faits saillants du présent rapport.

VOTRE PLAINTE

	Résultat
Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables	Cible atteinte à 95 p. 100

Les résultats détaillés sont les suivants :

POURCENTAGE DE PLAINTES PRISES EN CHARGE dans un délai de 15 jours ouvrables*

Nombre de plaintes enregistrées

* Cet indicateur désigne le nombre de plaintes enregistrées au regard des produits et des services, qui ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables, sur le nombre total de plaintes enregistrées.

Les plaintes formulées verbalement ou par écrit, qui sont inscrites dans le système de suivi des plaintes, peuvent porter sur les produits et les services offerts par les employés de Contrôle routier Québec ou sur les services rendus par les mandataires en vérification mécanique. L'agence reçoit aussi de nombreuses dénonciations à propos des transporteurs de personnes et de marchandise. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux, y compris les dénonciations, ce qui permet de répondre aux préoccupations des citoyens.

La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été fait. Notons que, dans le calcul de l'indicateur de l'agence, les plaintes relatives aux mandataires et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

En 2004, 42 plaintes portant sur les produits et services ont été enregistrées. Parmi celles-ci, 40 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables. Les deux plaintes restantes ont été traitées dans un délai de 27 et 30 jours.

Chaque plainte enregistrée dans le système de suivi est classée selon un motif de plainte. Le tableau 1 présente, par motif, les plaintes enregistrées au cours des trois dernières années. Bien que le système permette l'inscription de plusieurs motifs différents pour une même plainte, seul le motif principal de la plainte est retenu pour la compilation. Notons qu'afin de mieux refléter les dispositions prises dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société, un plus grand nombre de motifs de plaintes est disponible depuis 2003, ce qui explique l'écart pour le motif « attitude ».

TABLEAU 1

STATISTIQUES DES MOTIFS DES PLAINTES ENREGISTRÉES

pour Contrôle routier Québec

MOTIFS	2002	2003	2004
Attitude	32	26	5
Confidentialité		1	
Compétence		2	3
Correction	2		
Coût des produits et services		1	
Courtoisie		2	6
Décision - désaccord	13	4	4
Délai			1
Demande d'information	2		
Demande/remboursement	1		
Équité et confidentialité		3	6
Heures d'ouverture			1
Minimiser la durée d'intervention		1	
Opinion - jugement	2	1	1
Qualité produits et services	6	3	3
Renseignements fiables		1	1
Réparation désirée		1	2
Retnur d'appel en 2 jours ouvrables ou moins			1
Respect et courtoisie		1	1
Revendications		3	7
TOTAL	**58**	**50**	**42**

Tout au cours de l'année 2004, plusieurs activités ont permis à Contrôle routier Québec d'accroître sa visibilité et de tisser des partenariats avec sa clientèle. Mentionnons, notamment, la Table de concertation Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec et la journée portes ouvertes en Estrie. Pour en savoir plus sur ces deux activités, le lecteur peut se reporter à la section des faits saillants du présent rapport.

agence s'intègre dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle est soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces mesures sont des balises qui assurent, à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population, que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

En 2004, l'effectif autorisé de la Vice-présidence au contrôle routier était de 478 équivalents temps complet (ETC), soit 12 de plus qu'en 2002 et 2003. Cependant, l'effectif utilisé a été de 454, soit 24 de moins que l'effectif autorisé. Cet écart s'explique principalement par la difficulté de combler les postes laissés vacants, laquelle est attribuable, en bonne partie, au gel de l'embauche décrété par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2004.

Le tableau 2 présente le détail des 454 ETC utilisés par la Vice-présidence au contrôle routier par corps d'emploi et par région durant l'année 2004.

TABLEAU 2

RÉPARTITION DES EFFECTIFS DE LA VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER

par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)[4,5]

	Contrôleurs routiers	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale - régions centrales et périphériques				5,32	5,32
Service CR - Rimouski	5,87	2,02	1,00	3,46	12,35
Service CR - Chandler	2,98	1,00		1,80	5,78
Service CR - Rivière-du-Loup	7,61	1,01	0,92	2,10	11,64
Service CR - Saguenay	5,83	2,31	2,02	4,27	14,43
Service CR - Côte-Nord	4,99	0,37		1,94	7,30
Service CR - Lac-Saint-Jean	7,52	0,96	0,35	4,28	13,11
Service CR - Québec	22,52	4,03	1,01	5,12	32,68
Service CR - Chaudière-Appalaches	23,73	2,98	1,01	2,29	30,01
Service CR - Mauricie–Centre-du-Québec	14,56	1,01		3,77	19,34
Service CR - Estrie	14,43	4,12	2,24	3,49	24,28
Service CR - Outaouais	14,44	1,97	1,38	2,76	20,55
Service CR - Rouyn-Noranda–Témiscaminque	6,58	3,02	1,19	5,28	16,07
Service CR - Val d'Or–Nord-du-Québec	7,39		0,83	3,00	11,22
Total partiel régions centrales et périphériques	**138,45**	**24,80**	**11,95**	**48,88**	**224,08**
Direction territoriale – région du Grand-Montréal				4,37	4,37
Service aux opérations régionales			0,19	6,62	6,81
Service CR - Laval–Laurentides–Lanaudière	17,05			1,79	18,84
Service CR - Montréal–Est	10,11			2,00	12,11
Service CR - Montréal–Ouest	13,16			1,87	15,03
Service CR - Longueuil	30,97			2,00	32,97
Service CR - Salaberry-de-Valleyfield	13,10			1,86	14,96
Service CR - Saint-Jean	13,20			1,00	14,20
Service de la vérification mécanique – Grand-Montréal	0,86	18,15	1,01	5,69	25,71
Enquêtes			9,85	1,96	11,81
Total partiel région du Grand-Montréal	**98,45**	**18,15**	**11,05**	**29,16**	**156,81**
Total des directions territoriales	**236,90**	**42,95**	**23,00**	**78,04**	**380,89**
Siège social				73,29	73,29
TOTAL 2004	**236,90**	**42,95**	**23,00**	**151,33**	**454,18**
TOTAL 2003	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**143,65**	**455,86**
TOTAL 2002	**244,74**	**48,36**	**30,35**	**138,95**	**462,40**

LES RESSOURCES

L'agence s'intègre dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle est soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces mesures sont des balises qui assurent, à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population, que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2004, l'effectif autorisé de la Vice-présidence au contrôle routier était de 478 équivalents temps complet (ETC), soit 12 de plus qu'en 2002 et 2003. Cependant, l'effectif utilisé a été de 454, soit 24 de moins que l'effectif autorisé. Cet écart s'explique principalement par la difficulté de combler les postes laissés vacants, laquelle est attribuable, en bonne partie, au gel de l'embauche décrété par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2004.

Le tableau 2 présente le détail des 454 ETC utilisés par la Vice-présidence au contrôle routier par corps d'emploi et par région durant l'année 2004.

TABLEAU 2

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER

par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)[4,5]

	Contrôleurs routiers	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale - régions centrales et périphériques				5,32	5,32
Service CR - Rimouski	5,87	2,02	1,00	3,46	12,35
Service CR - Chandler	2,98	1,00		1,80	5,78
Service CR - Rivière-du-Loup	7,61	1,01	0,92	2,10	11,64
Service CR - Saguenay	5,83	2,31	2,02	4,27	14,43
Service CR - Côte-Nord	4,99	0,37		1,94	7,30
Service CR - Lac-Saint-Jean	7,52	0,96	0,35	4,28	13,11
Service CR - Québec	22,52	4,03	1,01	5,12	32,68
Service CR - Chaudière-Appalaches	23,73	2,98	1,01	2,29	30,01
Service CR - Mauricie–Centre-du-Québec	14,56	1,01		3,77	19,34
Service CR - Estrie	14,43	4,12	2,24	3,49	24,28
Service CR - Outaouais	14,44	1,97	1,38	2,76	20,55
Service CR - Rouyn-Noranda–Témiscaminque	6,58	3,02	1,19	5,28	16,07
Service CR - Val d'Or–Nord-du-Québec	7,39		0,83	3,00	11,22
Total partiel régions centrales et périphériques	**138,45**	**24,80**	**11,95**	**48,88**	**224,08**
Direction territoriale – région du Grand-Montréal				4,37	4,37
Service aux opérations régionales			0,19	6,62	6,81
Service CR - Laval–Laurentides–Lanaudière	17,05			1,79	18,84
Service CR - Montréal–Est	10,11			2,00	12,11
Service CR - Montréal–Ouest	13,16			1,87	15,03
Service CR - Longueuil	30,97			2,00	32,97
Service CR - Salaberry-de-Valleyfield	13,10			1,86	14,96
Service CR - Saint-Jean	13,20			1,00	14,20
Service de la vérification mécanique – Grand-Montréal	0,86	18,15	1,01	5,69	25,71
Enquêtes			9,85	1,96	11,81
Total partiel région du Grand-Montréal	**98,45**	**18,15**	**11,05**	**29,16**	**156,81**
Total des directions territoriales	**236,90**	**42,95**	**23,00**	**78,04**	**380,89**
Siège social				73,29	73,29
TOTAL 2004	**236,90**	**42,95**	**23,00**	**151,33**	**454,18**
TOTAL 2003	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**143,65**	**455,86**
TOTAL 2002	**244,74**	**48,36**	**30,35**	**138,95**	**462,40**

4. La répartition de l'effectif par région est présentée en fonction de la configuration des services de contrôle routier qui a débuté en mai 2004, avant la réorganisation administrative d'octobre 2004.

5. ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

Pour ce qui est des autres unités administratives de la Société qui fournissent du support la Vice-présidence au contrôle routier, les efforts sont maintenant attribués sur la base de la gestion par activité. Avant 2004, l'effectif attribué au contrôle routier représentait un nombre fixe d'ETC. Des frais généraux étaient aussi imputés au compte de Contrôle routier Québec, mais uniquement sur une base financière.

LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Depuis mai 2004, Contrôle routier Québec dispose de deux postes mobiles en contrôle routier (PMCR). Ces postes sont munis de tout le matériel à la fine pointe de la technologie, nécessaire à l'exercice des activités de contrôle dans des secteurs où aucune infrastructure permanente n'est en place. Une première unité est située à Val-d'Or et est également utilisée par la région de Rouyn-Noranda – Témiscamingue. La deuxième unité est située à Rimouski et elle dessert tous les services de l'est du Québec.

Par ailleurs, plusieurs projets de développement de première importance retiennent notre attention en 2004, soit la construction et la réfection d'aires de contrôles et l'ajout de superstructures d'éclairage qui se poursuivront en 2005.

Enfin, l'actuel poste de contrôle de Saint-Romuald, situé sur l'autoroute 20 en direction ouest, sera déplacé à Saint-Nicolas en raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels que pose son emplacement actuel. Les travaux ont débuté en décembre et ils se poursuivront en 2005. Au coût de 4 millions de dollars, ce nouveau poste de contrôle sera conçu par la Société, en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. Comprenant un bâtiment ainsi que des aménagements extérieurs fonctionnels, il devrait être opérationnel dès l'automne 2005. Ces nouvelles installations permettront aux contrôleurs routiers d'exercer une meilleure vigilance de la circulation des véhicules lourds dans un environnement sécuritaire et bien adapté.

LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- Au cours de l'automne 2004, la Vice-présidence au contrôle routier a entrepris le remplacement de tous les postes de mission, c'est-à-dire les postes sur lesquels se trouvent des applications propres à l'agence, qui sont devenus désuets. Ce remplacement a provoqué le changement des stations d'ancrage pour les véhicules. Notons que le système d'exploitation des postes remplacés est passé de Windows NT4© à Windows XP©, un système beaucoup plus performant et rapide.
- Le *Rapport d'inspection en entreprise* a été mis au point et instauré. Ce tout nouveau rapport répond à une volonté d'offrir un meilleur service à l'industrie du transport routier qui déplorait le fait de ne pas obtenir les résultats de l'inspection immédiatement après une visite faite en entreprise. Ce rapport, qui est remis en main propre à la fin de la visite, présente les différents éléments vérifiés ainsi que les constatations faites par le contrôleur routier en entreprise.
- Des modifications aux applications du contrôle routier ont été achevées cette année afin d'assurer le bon fonctionnement de l'évaluation du dossier *Transporteur*.

LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Avec la mise en place du Fonds d'assurance automobile du Québec en 2004, la Société a l'obligation de s'assurer qu'une juste quote-part des frais généraux de la Société sera imputée aux deux entités que sont le Fonds et la Société d'assurance automobile du Québec, ainsi qu'à chacun des mandats de la Société. La méthode choisie pour s'acquitter de cette obligation est la gestion par activité (GPA). Cette méthode amène des changements dans l'imputation des coûts des unités administratives qui fournissent du support à la Vice-présidence au contrôle routier. Selon cette méthode, une quote-part des coûts de ces unités de support est attribuée au mandat contrôle routier en fonction de bases de répartition déterminées par la Société. Auparavant les coûts imputés pour ces unités correspondaient à un taux fixe de frais généraux et au coût d'un nombre prédéterminé d'employés.

Pour l'année 2004, les dépenses selon la GPA liées au contrôle routier, ainsi que les revenus, totalisent 58 577 551 $. Le tableau 3 présente le détail de ces revenus et dépenses.

TABLEAU 3

RAPPORT DES REVENUS ET DES DÉPENSES DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004 (en milliers de dollars) . . .

REVENUS	
Contribution du gouvernement du Québec	55 086
Autres revenus[1]	3 492
TOTAL	**58 578**
DÉPENSES	
Traitements et charges sociales	36 649
Frais de déplacement	1 342
Services administratifs et professionnels	2 970
Frais de communication	2 291
Information et publicité	199
Mobilier, agencement et équipement	816
Frais d'entretien	2 308
Loyers, taxes et électricité	1 995
Matériel informatique et bureautique	499
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 586
Impression, fournitures et autres dépenses	2 030
Amortissement des immobilisations	4 289
Frais d'utilisation du siège social	604
TOTAL	**58 578**

En ce qui concerne la contribution du gouvernement du Québec, elle découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec conclue en vertu du paragraphe 6° de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2), expressément pour le financement du mandat du contrôle routier.

La Vice-présidence au contrôle routier fournit des services aux autres vice-présidences et elle en reçoit de leur part.

Les services qu'offre l'agence sont des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois. Ceux-ci consistent principalement dans :

- la détermination des problèmes d'application liés aux lois et règlements;
- la validation de l'applicabilité des modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'alimentation du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE);
- l'utilisation des unités mobiles (postes de contrôle mobiles) par la Direction des ressources matérielles dans le cas de situations de crise;
- le service de soutien à la mise en ligne du système SAAQclic pour les mandataires en vérification mécanique;
- le service d'information et de soutien technique aux mandataires en vérification mécanique dans leur utilisation du système SAAQclic.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services de soutien en matière de :

- services au personnel;
- ressources matérielles et immobilières;
- ressources financières;
- ressources informationnelles;
- services juridiques;
- vérification et enquête;
- études statistiques;
- communications et relations publiques;
- information sur les titulaires des permis exigés.

TABLEAU 3

RAPPORT DES REVENUS ET DES DÉPENSES DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004 (en milliers de dollars) . . .

REVENUS	
Contribution du gouvernement du Québec	55 086
Autres revenus[6]	3 492
TOTAL	**58 578**
DÉPENSES	
Traitements et charges sociales	36 649
Frais de déplacement	1 342
Services administratifs et professionnels	2 970
Frais de communication	2 291
Information et publicité	199
Mobilier, agencement et équipement	816
Frais d'entretien	2 308
Loyers, taxes et électricité	1 995
Matériel informatique et bureautique	499
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 586
Impression, fournitures et autres dépenses	2 030
Amortissement des immobilisations	4 289
Frais d'utilisation du siège social	604
TOTAL	**58 578**

En ce qui concerne la contribution du gouvernement du Québec, elle découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec conclue en vertu du paragraphe 6° de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2), expressément pour le financement du mandat du contrôle routier.

L'ÉCHANGE DE SERVICES

La Vice-présidence au contrôle routier fournit des services aux autres vice-présidences et elle en reçoit de leur part.

Les services qu'offre l'agence sont des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois. Ceux-ci consistent principalement dans :

- la détermination des problèmes d'application liés aux lois et règlements;
- la validation de l'applicabilité des modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'alimentation du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE);
- l'utilisation des unités mobiles (postes de contrôle mobiles) par la Direction des ressources matérielles dans le cas de situations de crise;
- le service de soutien à la mise en ligne du système SAAQclic pour les mandataires en vérification mécanique;
- le service d'information et de soutien technique aux mandataires en vérification mécanique dans leur utilisation du système SAAQclic.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services de soutien en matière de :

- services au personnel;
- ressources matérielles et immobilières;
- ressources financières;
- ressources informationnelles;
- services juridiques;
- vérification et enquête;
- études statistiques;
- communications et relations publiques;
- information sur les titulaires des permis exigés.

6. Les autres revenus sont constitués principalement d'une contribution du Canada relative à l'entente au sujet du Code canadien de sécurité (1,5 million de dollars) ainsi que des revenus liés à la vérification mécanique par les mandataires en vérification mécanique et au Programme d'entretien préventif.

LA LISTE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Code de la sécurité routière :

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers

Ententes de réciprocité avec les États américains

Entente (1995) canadienne sur l'immatriculation des véhicules

Règlement sur les permis

Règlement sur les points d'inaptitude

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers

Arrêté du ministre des Transports du 5 novembre 1998 concernant l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances

Règlement sur le permis spécial de circulation

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier

Règlement sur les normes d'arrimage

Règlement sur le transport des matières dangereuses

Loi sur les transports

Règlement sur le transport par autobus

Règlement sur la location des autobus

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves ■

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services ■

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec ■

Loi concernant les services de transport par taxi

Règlement sur les services de transport par taxi

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales

Loi concernant la taxe sur les carburants

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Code Criminel

Code de procédure pénale

Exemplaire
Contrôle routier Québec

ANNEXE 2

LE LEXIQUE

PRODUITS

Définitions

L'attestation PEP confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. L'attestation PEP est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le contrôleur routier en vérification mécanique.

Un **avis de vérification mécanique** rappelle à un propriétaire de véhicule routier qu'il a l'obligation de soumettre son véhicule à la vérification mécanique. La Société envoie un avis tous les six mois (pour les transporteurs de personnes) ou une fois l'an (pour les transporteurs de biens et de marchandises), systématiquement à tout propriétaire. Un avis avec un délai de 48 heures peut cependant être donné par un contrôleur routier à la suite d'un contrôle sur route.

Le **certificat d'immatriculation temporaire** autorise la mise en circulation sur un chemin public d'un véhicule routier pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé hors du Québec, mais non conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le **certificat de vérification mécanique (CVM)** est rédigé par le contrôleur routier ou le contrôleur routier en vérification mécanique lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des défectuosités majeures ou mineures qui découlent du Règlement sur la vérification mécanique. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique visée par le programme de vérification mécanique périodique.

Le **certificat restreint (taxe sur les carburants)** est délivré par les contrôleurs routiers à une personne effectuant un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de marchandises sans détenir un permis IFTA ou un certificat de voyage occasionnel selon la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Un **constat d'infraction** est remis en main propre par les contrôleurs routiers à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites seront intentées. Des infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et à la Loi concernant les services de transport par taxi.

Le **rapport d'infraction général** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports ou Revenu Québec) pour qu'il intente des poursuites contre un contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils détectent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers lorsque aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant lors de la constatation de l'infraction.

Un **sommaire d'inspection** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice ou ministère des Transports) par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection effectuée en entreprise. Le déroulement de l'inspection, les résultats de l'inspection, des infractions et les recommandations sont consignés au sommaire d'inspection et sont joints au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service de contrôle routier.

Autres définitions

La **conformité du véhicule** regroupe l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route pour s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Les **mandataires** en vérification mécanique sont agréés par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par un programme de vérification mécanique périodique et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat en vérification mécanique comportant une défectuosité mineure ou majeure.

Un **mandat** est un contrat passé entre la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : lourd et léger. Un contrat peut être agrémenté d'une ou de plusieurs annexes permettant d'exploiter une unité mobile ou d'effectuer l'expertise technique pour le compte de la Société.

Un **mouvement de transport** se définit comme le déplacement d'un véhicule transportant des biens ou des personnes entre son point de départ et sa destination.

Le **transport de personnes** inclut le transport par autobus ou minibus ainsi que le transport par taxi ou par limousine.

Le **transport de biens** fait référence à tout type de transport de biens ou de marchandise par camion.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Extrait du Plan triennal 2003-2005

ANNEXE 3

Les objectifs du *Plan triennal 2003-2005* sont regroupés sous deux grandes orientations : des mesures de contrôle efficaces et une organisation performante et ouverte sur son milieu. Le tableau suivant présente un résumé des orientations stratégiques, des axes d'intervention, des objectifs ainsi que des indicateurs qui s'y rattachent.

ORIENTATION STRATÉGIQUE
DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Cibles stratégiques
Accroître l'efficacité des contrôles	Optimiser la couverture du territoire	Déposer une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport
	Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir[7] 42 p. 100 de mouvements de transport non conformes repérés
	Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Produire deux rapports par année à compter de 2004
	Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Atteindre 100 p. 100 d'entreprises PEP visitées pour un contrôle de qualité à la suite d'une non-conformité mécanique majeure non fortuite[8] sur route
Contribuer aux objectifs communs de la SAAQ, ainsi qu'à ceux du ministère des Transports du Québec, de Revenu Québec et du ministère de l'Environnement du Québec	Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd en 2005[9]	Réduire à 18 p. 100 la non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandise
	Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesure du taux de respect des normes sur les charges par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises
	Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Revoir l'entente avec Revenu Québec
	Convenir avec le ministère de l'Environnement d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Convenir d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

ORIENTATION STRATÉGIQUE
UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Cibles stratégiques
Assurer une planification adéquate de la main-d'œuvre	Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des plans de relève et des profils de compétences
Promouvoir la formation	Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer un plan de développement des ressources humaines

7. La mention *atteindre* a été remplacée par *maintenir* puisque, depuis de nombreuses années, le pourcentage de mouvements de transport non conformes repérés est près de 42 p. 100.

8. La mention *non fortuite* a été ajoutée au libellé de cette cible stratégique pour plus de précision. Un véhicule comportant une défectuosité mécanique majeure ne peut plus circuler tant que la réparation n'a pas été faite. Une défectuosité mécanique majeure non fortuite est considérée comme ayant un caractère prévisible.

9. Il importe de préciser que l'objectif de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd en 2005 sera atteint au terme du plan triennal.

ANNEXE 4

LES ENGAGEMENTS
DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

Sur la base de nos règles d'éthique qui sont le respect des personnes, le sens du devoir et l'intégrité dans nos interventions, nous nous engageons à :

- vous accorder toute notre attention et à vous traiter avec respect et courtoisie;
- vous faciliter l'accès aux services auxquels vous avez droit;
- traiter votre dossier avec équité et confidentialité;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible;
- vous fournir des renseignements auxquels vous pouvez vous fier.

Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Nos engagements spécifiques

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous nous identifions clairement.
- Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur.
- Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau en vous indiquant à qui vous adresser en cas de besoin.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN DE NOS BUREAUX ADMINISTRATIFS?

- Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous vous annonçons, dès votre arrivée, à la personne avec qui vous avez pris rendez-vous.
- Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Par courrier postal :

Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

- Par courrier électronique :

Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins (pour des raisons de protection des renseignements personnels, il est possible que notre réponse fasse référence à une lettre devant suivre par la poste).

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que vos commentaires ou vos plaintes soient acheminés au bon endroit pour traitement. Vous pouvez vous adresser directement à l'un de nos bureaux.

Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

LE GUIDE D'ÉTHIQUE

Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide d'éthique présenté ci-après. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec.

1. INTRODUCTION

Le guide d'éthique de la Vice-présidence au contrôle routier est une adaptation du *Guide d'éthique de la Société de l'assurance automobile du Québec* au contexte spécifique du contrôle routier. Il vise à spécifier les engagements et à préciser la conduite professionnelle attendue du personnel, en ce qui concerne :

- les interventions auprès de la population, des clients et des contrevenants;
- le respect des personnes;
- le sens du devoir;
- l'intégrité dans les interventions :
  - la confidentialité;
  - l'honnêteté;
  - l'impartialité;
  - l'absence de conflit d'intérêts;
  - le refus de gratifications;
  - la dénonciation d'actes illégaux.

2. L'ÉTHIQUE : UNE DÉFINITION

Pour la Vice-présidence au contrôle routier, l'éthique a trait à un ensemble de valeurs ainsi qu'à une conduite qui favorisent une prise de décision objective, de même que l'adoption de comportements honnêtes et responsables dans l'exercice des fonctions.

3. À PROPOS DES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL AFFECTÉ À DES INTERVENTIONS AUPRÈS DE LA POPULATION, DES CLIENTS ET DES CONTREVENANTS

Quelle que soit l'intervention effectuée par la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel s'engage à adopter envers la population, ses clients et les contrevenants une attitude respectueuse et courtoise, autant dans les paroles que dans les gestes, sans discrimination ni harcèlement. L'usage des pouvoirs conférés par la loi s'effectue toujours avec pondération et mesure, de manière opportune et adaptée aux circonstances.

Le respect des personnes et de l'organisation

La loyauté et le respect des supérieurs, des collègues au travail et de toutes les personnes avec lesquelles le personnel doit collaborer sont des conditions essentielles à la réussite des communications. La solidarité envers l'organisation est également requise en toutes circonstances.

Les directives des supérieurs seront toujours respectées, sauf dans le cas où, manifestement, ces directives seraient illégales. Dans une telle éventualité, le personnel a le devoir de faire part de ses objections à l'autorité qui a donné la directive ou à toute autre autorité si l'explication fournie lui paraît insatisfaisante.

Les gestionnaires s'engagent à véhiculer, auprès de leurs employés, les valeurs de gestion de la Vice-présidence au contrôle routier, à leur faire connaître les orientations et les priorités établies, ainsi qu'à partager les renseignements qu'ils détiennent afin de permettre une plus grande responsabilisation du personnel.

Le sens du devoir

Le personnel s'engage à effectuer son travail selon les règles de l'art, c'est-à-dire avec l'expertise attendue d'une personne compétente et prudente. Il ne s'attribue pas des qualifications ou des pouvoirs qu'il ne possède pas.

Lorsqu'une infraction est constatée, elle doit dans tous les cas être évaluée afin de décider si un constat d'infraction doit être remis et si une autre action doit être entreprise.

Une vigilance continue doit être exercée afin d'assurer la sécurité du réseau routier. Même lorsqu'il n'est pas en devoir, tout contrôleur routier qui est en uniforme ou qui est à bord d'un véhicule identifié s'engage à intervenir spontanément, dans la mesure de ses possibilités, pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Le contexte particulier des interventions, qui sont souvent de nature coercitive, **exige du personnel un contrôle constant de soi, dans les paroles comme dans les gestes**. Le personnel doit être en mesure de maîtriser toute situation, de percevoir les problèmes existants et potentiels et d'obtenir l'aide requise en cas de besoin.

L'usage de la force doit être proportionnel au but à atteindre et doit servir uniquement lorsque c'est absolument nécessaire, afin de protéger sa vie et celle du public.

Intégrité dans les interventions

Le principe d'intégrité dans les interventions suppose une conduite fondée sur la confidentialité, l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts, le refus de gratifications et la dénonciation d'actes illégaux.

La confidentialité

Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le personnel est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions. Tout renseignement qui porte sur une personne physique, que ce soit le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, le numéro de permis de conduire et qui permet de l'identifier est un renseignement à caractère nominatif qui doit être gardé confidentiel par le personnel. De même, la consultation d'un dossier à des fins personnelles ne saurait être ni justifiée ni autorisée.

Cet engagement s'étend aux différents codes d'accès, mots de passe, clés et cartes d'accès qui sont attribués dans le cadre du travail et qui sont réservés à cette fin exclusivement.

L'orientation de la conduite relativement à la confidentialité peut être facilitée par le Guide d'application de la loi sur l'accès, de même que par la politique sur la sécurité informatique et la politique de l'utilisation de l'inforoute et du courrier électronique.

L'honnêteté

... sur le plan intellectuel

En raison de la confiance de la population envers la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel doit non seulement respecter les principes fondamentaux d'honnêteté et d'intégrité, mais en plus être au-dessus de tout soupçon. L'honnêteté consiste à intégrer la probité dans l'ensemble des actions. De plus, le personnel s'engage à accomplir les activités qui lui sont confiées, à maintenir à jour les connaissances acquises et à exécuter son travail en conformité avec le présent guide et les directives de la vice-présidence.

Pour le personnel, l'honnêteté signifie également un engagement à être ponctuel, à respecter l'horaire de travail en vigueur dans l'unité et à se présenter au travail dans un état convenable, qu'il s'agisse de l'état psychologique, physique ou de la tenue vestimentaire. Pour plus de précision au sujet de la tenue vestimentaire, le personnel peut se reporter au *Manuel des procédures administratives*.

Les gestionnaires s'engagent à faire preuve d'intégrité à l'occasion du recrutement du personnel, de l'évaluation des employés, de la répartition des tâches et de l'orientation qu'ils donnent à leurs employés.

... sur le plan matériel

Le personnel s'engage à refuser, pour lui-même ou pour un tiers, toute implication directe ou indirecte dans un acte illégal (vol d'argent, de matériel ou d'information, fraude, tentative de corruption, altération ou falsification de documents).

Le personnel s'engage à utiliser aux fins exclusives de son travail tout matériel mis à sa disposition et à s'en servir de manière appropriée.

L'impartialité

Dans l'accomplissement de ses devoirs, le personnel respectera et protégera la dignité humaine et les droits fondamentaux de la personne.

Le personnel s'engage à faire preuve d'objectivité et d'impartialité dans la prise de décisions et dans toutes ses activités. Il doit éviter toute préférence ou parti pris que ne sauraient motiver l'équité et la justice, et pouvant provenir de préjugés fondés sur le sexe, la race, la couleur, la religion ou les convictions politiques.

L'absence de conflit d'intérêts

En aucun temps, la position d'autorité ou le pouvoir dont bénéficie le personnel ne seront utilisés pour obtenir des gains ou des avantages personnels.

En raison de la nature des activités de la Vice-présidence au contrôle routier, certaines situations de conflits d'intérêts réels ou apparents peuvent se présenter. Un employé est en situation de conflit d'intérêts lorsque, dans un contexte donné, il a la possibilité de choisir entre ses propres intérêts et ceux de son employeur. Toute situation de conflit d'intérêts ou même d'apparence de conflit d'intérêts doit donc être évitée. En cas de doute, le personnel s'engage à signaler le cas à ses supérieurs afin de connaître l'attitude à adopter.

Cet engagement vise, entre autres, les cas où des proches (parents ou amis) sont mis en cause.

Le refus de gratifications

Étant rémunéré pour le travail qu'il accomplit, et en vertu de l'article 8 de la Loi sur la fonction publique, le personnel s'engage à refuser en tout temps toute gratification, tout cadeau ou toute considération de quelque nature que ce soit dans l'exercice de ses fonctions et qui pourraient provenir de clients ou de fournisseurs.

La dénonciation d'actes illégaux

Aucune violation de la loi ou du présent code ne sera tolérée par le personnel qui s'y opposera vigoureusement, au meilleur de ses capacités. Toute personne qui a des raisons de penser qu'une violation du présent code s'est produite ou est sur le point de se produire, signalera le fait sans tarder aux autorités compétentes.

Toute tentative de corruption sera dénoncée immédiatement.

4. LE RESPECT DES ENGAGEMENTS

Il est de la responsabilité de tout le personnel de respecter ses engagements et de les appliquer dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Le défaut de se conformer au présent code peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les éléments décrits dans ce code d'éthique constituent un engagement de tout le personnel de Contrôle routier Québec envers la population, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.